Universidad de Valparaíso
CHILE

Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización.

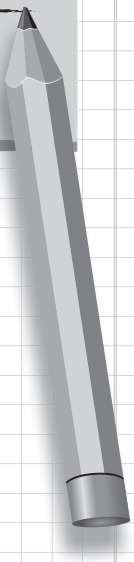
Cuaderno Metodológico

Dra. Patricia Castañeda Meneses

Universidad de Valparaíso
CHILE

Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización.

Cuaderno Metodológico



Dra. Patricia Castañeda Meneses

Copyright ©, Santiago de Chile, Noviembre 2014
Inscripción N° 247 782

ISBN: 978-956-358-287-1
Derechos reservados

Impreso en Chile en los Talleres de Litografía Garín S.A.
Noviembre 2014

Patricia Castañeda Meneses
Trabajadora Social y Licenciada en Trabajo Social,
Universidad de Valparaíso, Chile.

Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas,
Universidad de La Frontera, Chile.

Magíster en Ciencias de la Educación. Mención Desarrollo Social,
Universidad París XII Val de Marne, Francia.

Doctora en Ciencias de la Educación.
Universidad de Barcelona, España.

Académica e Investigadora.
Escuela de Trabajo Social.
Universidad de Valparaíso.

e-mail. patricia.castaneda@uv.cl

COMITÉ EDITOR

Dra. Elena Salum Alvarado
Académica e Investigadora
Presidenta Departamento de Investigación y Publicaciones
Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaiso.

Dr. Juan Saavedra Vásquez
Académico e Investigador
Escuela de Trabajo Social
Universidad del Bio Bio.

Dr. Julio Tereucan Angulo
Académico e Investigador
Departamento de Trabajo Social
Universidad de La Frontera.

La autora agradece en forma especial al ***Convenio de Desempeño para las Humanidades, Artes y Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso*** que ha hecho posible el financiamiento de la presente publicación.

Esta publicación cuenta con el patrocinio de la ***Red de Escuelas de Trabajo Social de las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas CRUCH***.

Dedicado
a mi hija
María Paz
y a sus días
de infancia,
los que han quedado
entrelazados
en cada uno
de los párrafos
de este libro.

"Nosotros
los poetas
caminantes
exploramos
el mundo,
en cada puerta
nos recibió la vida,
participamos
en la lucha terrestre.

Cuál fue nuestra victoria?

Un libro,
un libro lleno
de contactos humanos,
de camisas,
un libro
sin soledad, con hombres
y herramientas,
un libro
es la victoria".

Fragmentos
Oda al Libro (II)

Odas Elementales
Pablo Neruda

Este libro está escrito por la disconformidad.

*Por una **académica disconforme** con su acervo profesional censurado, que desafió su granítica formación profesional ochentera de una vía y perseveró en la búsqueda de rutas alternativas.*

*Por **estudiantes disconformes** que se ilusionaron y se animaron a buscar más allá de los límites dados por lo usual, lo cómodo, lo seguro y lo garantizado, para desafiar lo aprendido en sus años universitarios.*

*Por **profesionales disconformes**, que generosamente facilitaron sus espacios de trabajo para abandonar la rutina y recuperar el vértigo universitario de la generación de nuevos conocimientos desde su propia práctica.*

*Por una **escuela universitaria disconforme**, que avanzó desde sus reservas iniciales hacia el respaldo pleno de la creación, el debate, la disidencia y el cuestionamiento de su quehacer, cautelando su vocación pública de espacio académico privilegiado de búsqueda de nuevas fronteras para el conocimiento disciplinario.*

*Por una **profesión disconforme**, que no encuentra en sus códigos un relato que le haga total justicia a la belleza de su desempeño, e impulsa nuevas trovas y poemas para alcanzar su despliegue hasta la plenitud.*

A la disconformidad, hija de la rebeldía y madre del conocimiento.

Un libro es la victoria.

La autora

INDICE

Contenidos	Págs.
ANTECEDENTES CONCEPTUALES	**23**
- Trabajo Social y Metodología. Antecedentes Históricos.	25
- ¿Metodología de las Ciencias Sociales o Metodología de Trabajo Social?.	35
- Relación Teoría y Metodología en Trabajo Social.	41
- Relación Intervención Social y Metodología en Trabajo Social.	45
APORTES Y PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL	**49**
- Aportes específicos de la Planificación Normativa o Tradicional a la Metodología de Trabajo Social. Formulación de Objetivos de Intervención.	51
- Aportes de la Planificación Situacional Estratégica y Marco Lógico a la Metodología de Trabajo Social. Planificación por Fases.	57
- Oximorom. Del Ciclo Tecnológico a la Intervención Social Reflexiva.	65
- Aportes de la Investigación Acción a Trabajo Social. Intervención basada en el Proceso y en la Reflexión Crítica.	77
SISTEMATIZACION Y GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN TRABAJO SOCIAL	**89**
- Sistematización como estrategia de generación de conocimientos en Trabajo Social.	91
- Concepto de Práctica.	93
- Puntos Cardinales de la Sistematización.	95
- Sistematización. Componentes Metodológicos Tipo.	99
- Sistematización. Recursos de Estabilización.	115
- Aprendizajes Metodológicos en Sistematización	122
REFLEXIONES FINALES	**123**

PRÓLOGO

Para analizar los actuales desafíos de Trabajo Social en Chile podemos distinguir, al menos, dos perspectivas. La primera perspectiva, refiere a una profesión cuyo quehacer en el campo laboral remite al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a la superación de las desigualdades, a la eliminación de las condiciones de exclusión y vulnerabilidad y a la búsqueda conjunta de nuevas oportunidades de desarrollo para la población. En suma, como plantea la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS *"facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan su vida y prevengan las disfunciones"* (FITS, 2000). La segunda perspectiva se sitúa desde los desafíos derivados de la formación profesional y por tanto, como disciplina académica y profesión universitaria, fundada en las ciencias sociales y humanas y guiada por ideales democráticos y humanitarios. Su quehacer profesional se expresa a través de las metodologías basadas en el ejercicio de la intervención social y en el conocimiento que ésta genera.

Entre ambas perspectivas es posible identificar numerosas tensiones. A modo ilustrativo, en el quehacer profesional práctico emergen tensiones derivadas de los marcos de actuación dados por las políticas públicas y sociales, que progresivamente acentúan el carácter asistencial por sobre el carácter promocional, dificultando la instalación de capacidades autónomas en las personas. Otro punto de tensión lo representa la creciente flexibilización del mercado laboral, en donde si bien se abren nuevas oportunidades al desempeño de Trabajo Social, como contraparte se comienzan a compartir ámbitos de trabajo que habían sido considerados tradicionalmente como distintivos y exclusivos para la profesión. En el campo de la formación y desarrollo profesional, las tensiones atraviesan transversalmente las concepciones de Trabajo Social que se construyen

en el claustro académico y que se comunican a las nuevas generaciones. En ellas, las tensiones levantan preguntas en torno a decisiones formativas respecto a ¿profesión o disciplina? ¿Formación generalista o formación especializada? ¿Demandas del mercado o demandas sociales como marco de la formación?.

En este contexto de tensiones para Trabajo Social es que surge la presente publicación *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización. Cuaderno Metodológico*, de autoría de la Dra. Patricia Castañeda Meneses, académica e investigadora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, fruto de largos años de riguroso trabajo metodológico en Ciencias Sociales y en Trabajo Social vinculado a las lógicas comprensivas y socio críticas factibles de aplicar en el desempeño profesional. El libro se constituye en un valioso aporte metodológico, de cara a los desafíos del Trabajo Social contemporáneo, permitiendo avanzar en la convergencia de las tensiones presentes entre el desempeño profesional y la formación profesional, al aportar nuevos referentes para su análisis. Así, entonces, se presentan diversas propuestas metodológicas que buscan armonizar el delicado proceso de la intervención social, en forma simultánea a la experiencia de producción de saber que emerge de la propia intervención. En este aspecto, se aportan nuevas y renovadas rutas metodológicas, caracterizadas por el desarrollo meticuloso y detallado de cómo abordar los procesos de intervención, manteniendo siempre presente la necesidad de recuperar los aprendizajes profesionales y codificarlos en un discurso con sentido para el colectivo de Trabajo Social, permitiéndoles hacerse cargo de la generación de saber desde la práctica.

En el campo de la formación profesional, este libro viene a llenar un vacío: contar con propuestas metodológicas de Trabajo Social pertinentes a los contextos sociales contemporáneos, que puedan servir de guía a estudiantes y equipos docentes en torno a la intervención social y las oportunidades de reflexión y conocimiento que surgen de ella. El concepto de cuaderno metodológico, materializado en fichas de trabajo, van orientando los procesos, sin que ello signifique mecanizarlo o rigidizarlo. Creo personalmente, que las propuestas de esta publicación permitirán avanzar en la formación de profesionales reflexivos, en decir de Schön (1998), que reconocen claramente el qué, el por qué y el cómo de las acciones que desarrollan en su campo de intervención específico y son capaces de crear nuevos conocimientos que permitan el perfeccionamiento constante de su comunidad profesional.

Este es el tema central de la publicación: acción y conocimiento, abordado no como una disyuntiva, sino que concebido como dos caras de la misma moneda. La acción como fuente de conocimiento y el conocimiento como base para la acción. Ambos componentes del proceso de intervención social, que no debiese separarse en su dinámica, menos aún con fines

pedagógicos. Es por ello que me permito invitar a la comunidad académica, profesional y estudiantil de Trabajo Social a utilizar las herramientas propuestas en este libro, en la certeza que nuestras prácticas adquirirán matices impensados.

Como corolario, solo me resta agradecer a mi querida amiga y colega Patricia el honor con que me distingue al pedirme que elabore este prólogo, símbolo de la larga ruta académica que hemos compartido juntas como equipo interuniversitario de Trabajo Social, que se ha construido en el marco de los esfuerzos de servicio al país que distinguen a la universidad pública chilena y que se ha traducido en una trayectoria conjunta de colaboración docente, investigación disciplinaria y publicaciones especializadas forjadas desde la provincia.

Dra. Ana María Salamé Coulon
Académica e Investigadora
Departamento de Trabajo Social
Universidad de La Frontera.

Temuco, Primavera del 2014.

PRESENTACIÓN

La presente publicación recopila los procesos de **reflexión académica** realizados por la autora, en el marco de las dinámicas formativas vinculadas a las líneas de prácticas profesionales y seminarios de título, implementadas por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. En un contexto de **constante revisión de los procesos formativos a partir de las nuevas exigencias demandadas por el desempeño profesional**, las referencias metodológicas clásicas de Trabajo Social replicadas en las instancias formativas prácticas evidencian progresivamente **fatiga en sus planteamientos y tensión en su réplica institucional**, dadas las condiciones de contingencia e incertidumbre que se manifiestan cada vez con más fuerza en el mundo social.

Si bien los repertorios metodológicos clásicos aportados por la formación establecen claros puntos de referencia para los procesos de trabajo profesional, la experiencia formativa desarrollada en la unidad académica y expuesta en esta publicación, demuestra que los aportes derivados desde perspectivas metodológicas complementarias a la lógica tecnocrática, pueden enriquecer la reflexión en torno a la intervención social, **dotando a las formulaciones técnicas de soportes conceptuales de mayor alcance y ampliando los rangos de variabilidad y flexibilidad metodológica, que las acercan con mayor pertinencia a la dinámica de la práctica real**. Se estima entonces, que es posible **agregar valor a la intervención de Trabajo Social a través de la incorporación explícita de procesos reflexivos generados desde los códigos de su propia práctica, mediante rutas metodológicas más abiertas**, que trasciendan hacia una concepción comprensiva de su quehacer especializado.

Dado que los procesos de reflexión académica realizados por la autora han tenido como principal fundamento las actividades formativas realizadas principalmente con estudiantes de Trabajo Social, el presente texto ha sido diseñado, evocando el **código formativo de un cuaderno metodológico de supervisión**. Así entonces, se exponen **fichas de trabajo y textos breves** que sintetizan las ideas centrales de cada apartado, reconociendo de esta forma los valiosos aprendizajes que han aportado las generaciones estudiantiles participantes en las etapas exploratorias de las propuestas metodológicas presentadas.

La **organización del texto** se ha realizado a partir de tres apartados de contenidos específicos. El **primer apartado *Antecedentes Conceptuales*** expone los principales **antecedentes histórico-formativos respecto de la inclusión del ciclo metodológico en la formación profesional de Trabajo Social y las superposiciones metodológicas que se producen entre Trabajo Social y las Ciencias Sociales a partir de dicha propuesta**. Asimismo, reflexiona en torno a las **relaciones dinámicas que se produce entre teoría y metodología e intervención social y metodología en Trabajo Social**.

El **segundo apartado *Propuestas Metodológicas para la Intervención Profesional de Trabajo Social***, presenta las **propuestas metodológicas para la intervención en Trabajo Social**, comunicando los componentes metodológicos tipo validados en las experiencias formativas realizadas. Finalmente, el **tercer apartado *Sistematización y Generación de Conocimientos en Trabajo Social*** plantea un repertorio metodológico que expone los principales fundamentos, los componentes metodológicos tipo y los recursos de estabilización de la práctica social, que facilitan el aprendizaje y la aplicación de procesos de sistematización en el contexto profesional.

ANTECEDENTES CONCEPTUALES

Trabajo Social y Metodología. Antecedentes Históricos

En Chile, la tradición histórica de la formación en Trabajo Social se caracterizó entre los años 1925 a 1973 por **organizar sus procesos de enseñanza y aprendizaje en torno a la intervención profesional de caso social, grupos y comunidad**. La intervención con caso social se inicia junto con la fundación de la carrera y se mantiene vigente a lo largo de su desarrollo histórico, profundizando y especializando su quehacer con el transcurso del tiempo. La intervención con grupos se incorpora a contar de la década de 1940 y el trabajo profesional orientado a la organización y al desarrollo de la comunidad se consolida con fuerza en la década de 1960.

Las intervenciones profesionales con casos, grupos y comunidades orientaban el proceso formativo en forma angular, dado que determinaban el orden, la profundidad y la secuencia en que los referentes teóricos conceptuales de las ciencias sociales, las políticas y programas sociales, los marcos jurídicos normativos y los repertorios de métodos y técnicas de intervención social tributaban a la formación. Las prácticas profesionales recogían dicha estructura, replicándola en los espacios de trabajo institucional.

Durante la década de 1960 e inicios de la década de 1970, en el marco de iniciativas internacionales tendientes a impulsar cambios económicos y sociales estructurales en la región latinoamericana - situación que fue acompañada a nivel nacional por una progresiva polarización del clima político - se inicia un importante **cuestionamiento del rol profesional de Trabajo Social**. En ese contexto, se reconocía la existencia de una **abierta tensión** entre, por una parte, la continuación de una **tradición profesional** que reproducía un **desempeño definido desde las estabilidades sociales requeridas por la funcionalidad de la sociedad mayor** y, por

otra, la **redefinición del rol profesional** para avanzar desde la clásica asistencialidad característica de las primeras décadas de historia profesional, hacia **estrategias de promoción social expresadas en un compromiso explícito con los sectores más desposeídos**. La realización de estos profundos procesos de redefinición y cuestionamiento profesionales es recordada en la literatura especializada como **Reconceptualización**.

En estas redefiniciones del rol profesional, la intervención definida desde caso social, grupo y comunidad también resultaron **cuestionados**, dado que se consideraron separaciones formativas artificiosas y excluyentes de una realidad social que se manifestaba en forma integrada y contingente. Como contraparte se levanta la necesidad de contar con un **método único y distintivo para la profesión**, que fuera capaz de dotar de estabilidad y de convergencia a la acción profesional transformadora.

Asimismo, la incorporación de bibliografías de mayor espectro referencial, con especial énfasis en la literatura internacional y latinoamericana de raigambre crítica, fue permeando progresivamente la formación y aportando **mayores contrapuntos a la interpretación de la realidad social revisada en las aulas**. Acorde con los nuevos planteamientos, las prácticas profesionales y los procesos de formación comenzaron a insertarse en forma activa en poblaciones, sindicatos, organizaciones comunitarias, comunidades indígenas y predios agrícolas afectos a la Reforma Agraria, entre las más recurrentes experiencias referidas desde el período.

Estos eventos fueron **precipitando a Trabajo Social a puntos álgidos de debate, conflicto y cuestionamiento profesional**, tensando la frontera existente entre un desempeño profesional vocacionalmente comprometido con el mundo social y los avatares derivados de la política contingente, en un escenario nacional de creciente efervescencia.

El **Golpe de Estado del 11 de Septiembre de 1973** sorprendió a Trabajo Social en medio de estos procesos de **redefinición, cuestionamiento y compromiso social**. El traumático quiebre de la institucionalidad democrática del país dio paso a 17 años de dictadura militar, caracterizada por el desarrollo de acciones represivas que afectaron severamente la Dignidad y los Derechos Humanos de vastos sectores de la población y por profundas transformaciones estructurales orientadas a la implementación del modelo neoliberal en la economía chilena.

Durante este período, la represión ejercida por la dictadura tuvo una de sus más potentes manifestaciones en la **persecución política ejercida sobre equipos académicos y estudiantes, junto con la censura y el cuestionamiento ideológico ejercidos sobre la formación universitaria de las áreas disciplinares de humanidades, artes y ciencias sociales**. En este difícil contexto, Trabajo Social debió transitar por adversos

derroteros en la búsqueda de su **sobrevivencia profesional**, junto con la realización de sus **esfuerzos** más encomiables, para **mantener vigente su compromiso explícito con los sectores más vulnerables de la sociedad**. Por lo tanto, representa un **período clave para la profesión en su desarrollo histórico**, dado que el paso de los años ha develado profundos efectos en la configuración de la profesionalidad del Trabajo Social chileno contemporáneo, generados a partir de los aprendizajes heredados y las decisiones asumidas en contingencia (Castañeda P. y Salamé A.M., 2012:.26).

Dado el explícito compromiso ético y de vinculación con el mundo social que había caracterizado a Trabajo Social en el período inmediatamente anterior a 1973, la profesión fue **cuestionada y declarada bajo sospecha**. Durante los años inmediatamente posteriores a Septiembre de 1973, las Escuelas de Trabajo Social que constituían el núcleo histórico de formación fueron duramente diezmadas. Según registros del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G. nueve profesionales y nueve estudiantes de Trabajo Social fueron víctimas directas de la represión política en calidad de detenidos desaparecidos o ejecutados políticos[1] (Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, s/f. :4-11).

Según la información recopilada por Castañeda y Salamé (2013:55-66) en torno a la memoria histórica profesional de este aciago período, se produjo el **cierre de las escuelas de Trabajo Social** de la Universidad de Chile, dependientes de las sedes La Serena, Chillán y Osorno y la escuela dependiente de la Universidad del Norte en Arica. Las escuelas de Trabajo Social de la Universidad de Chile de las sedes de Antofagasta[2], Valparaíso[3], Santiago[4], Talca[5] y Temuco[6]; junto con las escuelas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Católica de Valparaíso y Universidad de Concepción, **continuaron funcionando bajo fuerte control y censura**. Los años inmediatamente siguientes al Golpe Militar no hubo ingreso de nuevas generaciones a la carrera o el ingreso experimentó una fuerte disminución de cupos. Las cohortes estudiantiles

---

1 Según los antecedentes entregados por el Colegio de Trabajadores Sociales de Chile A.G., la nómina de profesionales afectados corresponde a: José Agurto Arce; Rolando Angulo Matamala, Elizabeth Cabrera Balarritz, Segundo Flores Antivilo, María Cecilia Labrín Sazo, Elizabeth Rekas Urra, Susana del Pilar Sánchez Espinoza, Julia Sonia Valencia Huerta, y Modesta Carolina Wiff Sepúlveda. En el caso de estudiantes de Trabajo Social los nombres son los siguientes: Luis Almonacid Dúmenes, Jacqueline Binfa Contreras, María Teresa Bustillos Cereceda, Jacqueline Droully Yurich, María Teresa Eltit Contreras, Alfredo Gabriel García Vega, Juan Ernesto Ibarra Toledo, José Alberto Salazar Aguilera y Gilberto Victoriano Veloso.

2 Actual Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Antofagasta.

3 Actual Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

4 En la Reforma Universitaria de 1980, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile fue transferida al Instituto Profesional de Santiago, fracción institucional desprendida de la Universidad de Chile y que concentró a un conjunto de carreras que no fueron definidas con rango universitario en aquella oportunidad. Posteriormente en 1993, el Instituto Profesional de Santiago fue refundado como la Universidad Tecnológica Metropolitana.

5 Escuela actualmente cerrada en la Universidad de Talca.

6 Actual Escuela de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera.

que cursaron estudios entre los años 1970 a 1973, debieron volver a estudiar su carrera en nuevos ciclos que se extendieron entre 2 a 4 años, a través de planes de estudios transitorios que se redefinieron desde las tareas clásicas del ejercicio de la profesión.

No obstante, no todo el estamento estudiantil regresó a las aulas, dado que se **expulsaron por razones políticas a un número indeterminado de estudiantes y se establecieron fuertes restricciones para quienes fueron autorizados a volver**, incorporando como condición de continuidad de estudios una renuncia explícita a la pertenencia a organizaciones políticas o a la realización de actos con dicha connotación, a riesgo de la cancelación de la matrícula. **Los cuadros académicos fueron fuertemente mermados**. Se sucedieron las expulsiones, despidos, sumarios, renuncias y abandono voluntario de los cargos debido al exilio o la clandestinidad. Los nuevos cuadros académicos se conformaron con quienes fueron autorizados a permanecer en la universidad, junto a nuevas contrataciones.

Las autoridades delegadas reorganizaron las universidades en general y las escuelas de Trabajo Social en lo particular, exigiendo **garantías de una posición de asepsia ideológica explícita**. Frente a la permanente amenaza de cierre definitivo de la carrera, la profesión se enfrenta a un escenario adverso que le demanda como desafío central **cautelar su propia sobrevivencia**.

Al revisar los referentes formativos disponibles a inicios de año 1973 y que sirvieron de marco de referencia para tomar decisiones en la contingencia, es posible observar la existencia de **núcleos históricos** de formación vinculados a las ciencias sociales, la investigación social cuantitativa y la planificación social, donde era posible reconocer componentes tradicionales vinculados a la profesión, factibles de otorgar **blindaje** a la continuidad académica de Trabajo Social en medio de un **ambiente universitario hostil**. En particular, se reconocen:

- La existencia de corpus teóricos conceptuales de **ciencias sociales** orientados desde lógicas **funcionales y estructuralistas** que permiten explicar la realidad social desde su funcionamiento institucional y normativo.

- Las características propias del paradigma de **investigación cuantitativa** que asume la objetividad como principio rector para el análisis de la realidad social y la estadística como código de comunicación de resultados.

- Los avances de la **Planificación Social**, campo teórico metodológico formalizado a partir de la década de 1960 y que aporta **repertorios técnicos instrumentales** para respaldar la toma de decisiones racionales e informadas desde el Estado, a fin de impulsar los procesos

de desarrollo del país. El modelo vigente de la época, que correspondía a la planificación normativa, había sido incorporado a los planes de estudios de Trabajo Social, focalizando con especial énfasis su aporte metodológico en el diseño e implementación de proyectos sociales.

Buscando **proteger la continuidad de su condición universitaria**, Trabajo Social realiza un **fuerte viraje en coyuntura**, forzando la dirección hacia dichos componentes formativos de ciencias sociales, investigación social cuantitativa, planificación social y metodología de proyectos, por el aporte que representan en la **estrategia de blindaje profesional**, los que no poseían hasta ese momento el carácter fundante que se le otorgaría en medio de la emergencia.

Los componentes se refunden y se resignifican en una propuesta denominada **ciclo tecnológico**, que reconoce sus primeros vestigios en la academia en 1970, a través del desarrollo de una memoria de título en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile, y que se profundiza en 1971 cuando dicha unidad académica propone un entrenamiento teórico práctico experimental de tres semestres que se denominó seminario de título, en donde debía cumplirse un **ciclo tecnológico completo que incluía investigación, programación, ejecución y evaluación de una experiencia de Trabajo Social**. La aspiración de la unidad académica era estructurar las **fases de un método para la acción social de Trabajo Social y validarlo a través de la práctica**. Los resultados preliminares de la estructura del método, fueron presentados a discusión en las Jornadas de Estudio de Servicio Social desarrolladas por el Departamento de Política y Acción Social en Junio de 1971 (Alvariño, 1974:12).

En el marco de los cambios políticos que vive el país, y con el proceso de Reconceptualización interrumpido, el Primer Encuentro de Escuelas de Servicio Social de Chile realizado en Noviembre de 1973 define que *"**el Servicio Social es una tecnología social**, que tiene una expresión como profesión, entendida como tal el proceso **de instrumentalización del conocimiento científico en la transformación de una realidad social que requiere modificaciones, cuyo objetivo principal es contribuir al bienestar social** para satisfacer necesidades y aspiraciones de los individuos y de los grupos, promoviendo su participación organizada y conciente en acciones que les permitan superar su condición"* (Figueroa, 1976:148).

Ello representa la explícita posición de alineamiento con la corriente **tecnológica-metodológica** de la Reconceptualización, que postulaba la **construcción de una metodología científica que integrara la teoría con la práctica para conformar un método único que pudiera ser aplicado a diferentes situaciones**. El proceso también había generado la corriente científica, que postulaba que el servicio social requería de mayores fundamentos científicos que respaldasen su acción; la corriente ideológico

política tendiente al cambio del sistema capitalista; y, la corriente de innovación científica que proyectaba al Trabajo Social como una nueva ciencia, elevando el nivel de abstracción mediante el uso de la lógica y las matemáticas (Figueroa, 1976:146-147). Estas tres corrientes quedan desplazadas a partir de la contingencia nacional y no han vuelto a ser retomadas como focos de reflexión y análisis en los años posteriores.

Más tarde, la propuesta tecnológica se sistematizaría desde la base de los avances que en este mismo sentido aportaría la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en la publicación ***Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social*** editada en 1976 y de autoría del equipo compuesto por las académicas Nidia Aylwin, Mónica Jiménez y Margarita Quezada. En su versión original, las autoras advierten en su prólogo "*quisiéramos precisar que nuestro trabajo no pretende de modo alguno ser algo acabado, tampoco pretendemos atribuirle el carácter de un proposición óptima. Es sólo un aporte que surge de nuestra experiencia y que puede contribuir, junto a otros, al proceso común de búsqueda a que está abocado el Trabajo Social latinoamericano*" (1976:11).

Sin embargo, los años venideros resignificarían este aporte, **desplazándolo desde una condición de contribución**, tal como lo planteaban inicialmente sus autoras, **hacia una condición de eje central para la formación de Trabajo Social**. Este fenómeno de desplazamiento se debe a la propia valía de la propuesta tecnológica, junto a la ausencia de otros aportes metodológicos relevantes en el período que pudiesen haberla complementado o cuestionado, dado que las condiciones de censura y autocensura que afectaba a los cuadros académicos limitaba la búsqueda de nuevos conocimientos y metodologías, especialmente en vertientes asociadas a raigambres comprensivas o críticas. Años más tarde, en la sexta edición del texto, correspondiente al año 1999, las autoras reconocen en su prólogo

> "(...) quien se encuentra por primera vez con este libro debe considerar ante todo que fue escrito hace 23 años, en un contexto muy diferente al actual. En el año 1976 predominaban en Chile condiciones muy adversas para el Trabajo Social. La profesión era cuestionada, tanto en su formación como en su práctica, en los ámbitos oficiales. En este contexto, quisimos aportar a los profesionales el conocimiento sobre la metodología de proyecto social que había sido acumulada a través del trabajo académico en la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Y la presentamos en forma operativa a fin de que se constituyera en un instrumento posible de utilizar en la práctica (…) Este es el contenido básico de *Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social*. Lo que en él se presenta es fundamentalmente una propuesta para incorporar la racionalidad del proyecto a la práctica de Trabajo Social".
>
> (Aylwin, Jiménez y Quezada, 1999:5)

Durante los 17 años de dictadura, el ciclo metodológico expresado en las etapas de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, se consolidó como **lenguaje tecnocrático universal del Trabajo Social chileno** permeando transversalmente el desarrollo de la profesión en sus lógicas de intervención social. Debió ser aprendido por los equipos docentes, y en forma simultánea, transmitido al estamento estudiantil, quienes fueron conformando **nuevos cuadros profesionales egresados con esta impronta metodológica de sobrevivencia profesional**. Como consecuencia, las reflexiones académicas respecto de la realidad social que forzadamente omitían la contingencia, se comienzan a adscribir con fuerza a la coherencia metodológica del proceso de intervención social, como eje principal del debate.

Como contrapunto, el colectivo profesional de Trabajo Social que ejerce en el **sector público y que sobrevive a los procesos de exoneración política de los primeros años**, enfrenta las vicisitudes derivadas de la implementación del modelo de desarrollo del país, **ajustado a una economía de mercado a ultranza en forma traumática**. Como resultado, **el Estado comienza a abandonar o disminuir su presencia en diversas áreas económicas y sociales, ocasionando una ostensible baja en la demanda de profesionales de Trabajo Social en diversas reparticiones públicas**. Paralelamente, al imponerse fuertes restricciones a la organización social, las intervenciones profesionales distintivas de grupos y comunidad resultan prescindibles, desvalorizándose la experticia profesional en esos procesos. Las intervenciones profesionales de caso social se mantienen vigentes, fuertemente asociadas a temáticas de asistencialidad.

Se produce una importante pérdida de plazas profesionales desde cargos históricos, debido a exoneraciones en el sector público y por la pérdida de exclusividad del ejercicio de las jefaturas de bienestar de diversos organismos y empresas. En medio de sucesivas crisis económicas que afectan a Chile a fines de la década de 1970 y en gran parte de la década de 1980, los recursos destinados a salud, educación, vivienda y previsión son severamente restringidos, debiendo el colectivo profesional **ajustar épicamente el acceso a los derechos básicos de la población, desde el límite crítico y el interlineado de la norma**.

En medio de esta adversa situación, la profesión logra reinventarse en la coyuntura, al comenzar a implementarse la **dimensión subsidiaria de la economía de mercado**, que requiere de un **aval profesional tecnocrático** para la asignación de beneficios concebidos bajo ese carácter, alineando de esa manera la **experticia histórica del manejo de la asistencialidad** con los requerimientos de equipos técnicos e instrumentos especializados para la medición de la pobreza.

Es en esta **realidad de servicios públicos**, que el **Trabajo Social universitario ancló sus procesos de formación teóricos, metodológicos y**

prácticos, potenciando su formación tecnológica al alero de los criterios impacto, cobertura, logro, eficacia y eficiencia característicos de la implementación de las políticas sociales subsidiarias del período y que han trascendido en los años posteriores como **lógicas predominantes** de la intervención social generada desde el Estado. Si bien la empleabilidad continuó siendo adversa, la profesión sobrevivió a través de la generación de una renovada vía de acceso a su medio profesional histórico, representada en la **correspondencia plena** entre la **formación basada en el ciclo tecnológico y el desempeño profesional tecnocrático**.

No obstante lo anterior, durante este período se constituye un **colectivo profesional de Trabajo Social alternativo** que ejerce en las organizaciones no gubernamentales, instituciones que funcionaron fuera de los marcos formales de la institucionalidad pública, apoyadas por la Cooperación Internacional; la Iglesia Católica y otros credos; Fundaciones; grupos políticos y aportes de compatriotas en el exilio. El ejercicio del Trabajo Social en esta vertiente contribuye a **contener los efectos de la represión política y las consecuencias económicas y sociales derivadas del impacto de la reconversión productiva del país en aras del modelo de libre mercado**.

Los equipos profesionales insertos en este tipo de organizaciones, contribuyeron a la contención y a la reparación de las víctimas de las violaciones a los Derechos Humanos, **resignificando** la intervención de caso social y grupos en prácticas inéditas que configuraron **repertorios específicos en contingencia**, para apoyar los **efectos derivados del crítico contexto de atropellos a las libertades individuales y sociales que se vivía el país**. Asimismo, en los dolorosos ajustes sociales del nuevo modelo de desarrollo - expresados en sucesivas y desoladoras crisis económicas, altos índices de desempleo y progresivo derrumbe de la actividad industrial y agrícola nacional tradicional - Trabajo Social contribuyó junto a otras profesiones, al **desarrollo de estrategias de sobrevivencia** asociadas a alimentación, salud, tecnologías alternativas y procesos de generación de ingresos en el nivel de subsistencia en diversos contextos urbanos y rurales. En esta tarea, la profesión **cauteló la continuidad de la intervención profesional con grupos y comunidades**, a través de la **revalorización** de la promoción social, la educación popular, las metodologías activo participativas y la animación socio cultural; apoyando decididamente desde este acervo a la recomposición de los procesos de participación social que habían sido severamente dañados por la represión ejercida en la dirigencia y membresía de organizaciones poblacionales, políticas, sindicales y gremiales.

La necesidad de financiamiento de las organizaciones no gubernamentales para enfrentar las múltiples necesidades existentes, reconoció en el Trabajo Social el **liderazgo metodológico** asociado a la formulación de proyectos sociales, unidad clave para el respaldo de los flujos de recursos

para solventar las acciones realizadas. Asimismo, los códigos de registro, rescate y análisis de las intervenciones profesionales alternativas transitaron en la búsqueda de enfoques comprensivos y subjetivos, que fueran capaces de devolver la voz y el protagonismo social al Chile silenciado. Las experiencias profesionales comienzan a reconocer en los **enfoques cualitativos y en la sistematización** sus principales aliados metodológicos en el rescate y la transmisión de los aprendizajes obtenidos en estas dolorosas décadas.

Así, entonces, durante el período 1973-1990, **la academia cauteló** la amenazada existencia de la profesión en las aulas universitarias, incorporando en contingencia una **impronta metodológica tecnocrática, basada en modelos teóricos y concepciones de raigambre positivista**, que se transformó progresivamente en un sello identitario de la formación profesional, que **respaldó la empleabilidad de Trabajo Social en los organismos públicos del país, a todo evento**. Enfrentando una amenaza de cierre nunca superada totalmente, **la academia concentró su diálogo con el ejercicio profesional en organizaciones gubernamentales**, alineando la pertinencia de su formación tecnocrática con las demandas sociales del Chile oficial y resguardando con ello la potencial empleabilidad de las diezmadas nuevas generaciones.

Los aportes del ejercicio profesional en organizaciones no gubernamentales no llegaron a ser considerados formalmente en los contenidos ni en las prácticas de la academia durante este período. Tampoco formaron parte de una coordinación explícita regular con el colectivo profesional de las organizaciones gubernamentales. Sin embargo, se advertía su **presencia desde una ausencia forzada**, ya que aportaba en forma velada con nuevos repertorios en la formación y con nuevas fuentes de recursos y estrategias de trabajo en la intervención social, aprendizajes que serán recogidos informalmente a partir del testimonio comprometido en el café universitario y la fotocopia clandestina circulando entre apuntes estudiantiles. Su entrada formal al aula ocurrirá a través de experiencias puntuales que serán acogidas sólo en las postrimerías del régimen militar.

Superada progresivamente la situación de Chile en estado de excepción a contar de Marzo de 1990, es posible observar que la **formación profesional de Trabajo Social continúa anclada en la lógica tecnocrática como sello distintivo**. Las iniciativas que se generan desde **enfoques comprensivos, subjetivos y sociocríticos se han incorporado de manera complementaria, sin tener aún la capacidad de desplazar el eje formativo central ni resignificar el desempeño profesional cotidiano desde nuevos modelos o enfoques profesionales**. Los principales respaldos a la lógica tecnocrática formada en las aulas universitarias del Trabajo Social, se encuentran en la impronta subsidiaria del modelo económico vigente, que **garantiza la empleabilidad profesional**. Los actuales **repertorios avanzados en torno**

a estrategias de intervención social, gestión social y gerencia social, han sido fortalecidos durante cuatro décadas de formación tecnocrática y han dotado al Trabajo Social de procesos y procedimientos caracterizados por una **sólida calidad técnica funcional al modelo de desarrollo definido actualmente para el país**.

Por tanto, en los **procesos formativos prevalece** como preocupación central la **coherencia y consistencia metodológica** en propuestas de trabajo basadas en evidencias y orientadas a resultados, **por sobre los procesos reflexivos** en torno a los sujetos, los contextos y los conflictos del mundo social y las condiciones estructurales y contingentes que impulsan, redefinen y resignifican los procesos de cambio y de transformación social del Chile contemporáneo.

¿Metodologías de las Ciencias Sociales o Metodología de Trabajo Social?

Una de las preocupaciones centrales de Trabajo Social durante el proceso de **Reconceptualización**, fue la búsqueda de una renovada propuesta de un **método único y distintivo para la profesión** - entendido como un conjunto de normas que dirigen un proceso o al conjunto de conocimientos que explican su contenido científico (Umaña, 1956:5) - que permitiera superar las miradas parciales de la realidad social, generadas desde la intervención clásica. Como respuesta a dicho requerimiento, las escuelas universitarias realizaron importantes esfuerzos en la búsqueda de alternativas viables para enfrentar esta preocupación profesional.

Efectivamente, al revisar los antecedentes históricos de la **génesis del ciclo tecnológico**, es posible identificar los principales fundamentos que planteó la generación académica que la propuso. Por una parte, en 1974 la **Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile**, plantea que la forma de trabajo de la profesión "es la transformación de situaciones concretas de acuerdo a normas, constituidas generalmente por las políticas sociales vigentes, identificamos el **problema técnico con la programación y la dirección de proyectos en relación con los aspectos sociales del desarrollo**" (Alvariño, 1974, p. 13). En este marco, la programación y la administración de proyectos son consideradas **instrumentos técnicos que buscan la racionalidad en el pensamiento y en la acción** y se considera que deberían estar presentes en el abordaje profesional de las necesidades sociales.

Dados los avances obtenidos con su modelo exploratorio de ciclo tecnológico iniciado en forma experimental en 1970 y monitoreado rigurosamente a contar de 1971, el equipo académico de la Universidad de Chile propone un **esquema de trabajo** "que podría describirse como el

conocimiento de la situación de partida, la introducción de un **proyecto de acción social como estímulo o variable interviniente, la evaluación de una situación final como efecto de la acción y la reiniciación de la acción superada**". Esta vertiente define la estructuración del método desde cuatro modelos a saber: **modelo diagnóstico** que busca organizar la información para la comprensión del problema social en las dimensiones global y específica; **modelo de orientación para el cambio** a través de la planificación de proyectos; **modelo para la transformación** a partir de informes para la ejecución; y, **modelo para el uso de la información** incluyendo la evaluación, la canalización y la sistematización de la misma para el manejo de la información. (Alvariño P., 1974:15 - 23).

Por otra parte, la **Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile** reconoce los inicios de esta preocupación central de búsqueda de un método básico de Trabajo Social en el año 1966. Los esfuerzos académicos realizados en esta línea **toman como base los aportes de la investigación social, la planificación social y la metodología de proyectos**. El modelamiento del método fue realizado a través de experiencias de aplicación en el trabajo de terreno de sus estudiantes. Estos avances permitieron respaldar la propuesta de **Trabajo Social como una tecnología**, definida como la **aplicación de la racionalidad científica que permite conocer la realidad y modificarla en el menor tiempo, con el menor costo y de manera óptima**. La estructura de procedimiento entre el conocer y el hacer corresponde el método científico. En esta lógica, **la ciencia es una actividad orientada a conocer** y, como tal, produce acumulaciones de conocimiento. **La tecnología se funda en esos conocimientos de la ciencia y la usa** (Amengual, 1974:14-18).

La concepción de **Trabajo Social** como un **enfoque científico de problemas prácticos**, asume que el **tratamiento de los problemas sociales se realiza con el respaldo del conocimiento científico y con la ayuda del método científico** (Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1974:11). El **proceso metodológico** es definido como un **proceso teórico práctico de aproximaciones sucesivas que se da de lo general o lo particular y de lo particular o lo general, de lo simple a lo complejo, de lo abstracto a lo concreto y de lo superficial a lo profundo**. Las **etapas** o pasos metodológicos básicos que otorgan estructura al método corresponden a **diagnóstico, programación, ejecución y evaluación**. (Aylwin, Jiménez y Quezada, 1976: 23-24).

Sincrónicamente, las condiciones de censura y restricción impuestas a Trabajo Social a contar de Septiembre de 1973 resultaron coincidentes con los primeros avances en la búsqueda de un método único y permitieron dar a la profesión una **salida contingente** a la adversa realidad universitaria a la que se enfrentaba. Los avances de ambas líneas de trabajo universitario, están presentes de manera convergente en el **modelo tecnológico** socializado para el Trabajo Social chileno, en

donde las etapas de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación se definen como distintivas de la profesión y configuran una **lógica de trabajo universal, factible de aplicar en la totalidad de situaciones y contextos de desempeño**.

Sin embargo, de esta realidad formativa se desprenden algunas **tensiones no resueltas** importantes de subrayar. La **primera tensión** apunta a cuestionar el planteamiento de la **existencia de una metodología de Trabajo Social inédita y distintiva de la profesión en el marco de las ciencias sociales**. Al deconstruir el ciclo tecnológico desde los antecedentes recabados, se confirma que la **base metodológica** de las propuestas de ambas escuelas universitarias establece **equivalencias con las metodologías de investigación social cuantitativa, planificación social, proyectos, ciclo administrativo y evaluación social**. Los antecedentes revisados reconocen la influencia de este repertorio en la formulación del ciclo tecnológico y los propios equipos académicos autores de las propuestas iniciales, refieren explícitamente la presencia de dichos componentes en la secuencia de trabajo.

Para mayor abundamiento, puede señalarse que las **etapas de ciclo tecnológico definidas para Trabajo Social** de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, poseen **equivalencia plena con las fases de la planificación normativa tradicional** que corresponden a diagnóstico y pronóstico, formulación del plan, control y evaluación (MIDEPLAN, 1994). Puede afirmarse entonces que el ciclo tecnológico termina siendo una **superposición metodológica** respecto de referentes metodológicos previamente definidos desde las ciencias sociales como marco matricial.

No obstante, a contar de la década de 1970 hasta la actualidad, **la formación profesional ha profundizado su discurso en torno a la existencia de una metodología de Trabajo Social distintiva**. La revisión de los planes de estudios de diversas unidades académicas evidencia la existencia de propuestas programáticas en torno a Metodología de Trabajo Social, Metodología de Intervención Social y denominaciones homólogas que respaldan esta convicción y la expresan en términos de contenidos en sus programas de estudio oficiales, a través del referente ciclo tecnológico y sus etapas asociadas. Sin embargo, en los mismos planes de estudios coexisten las cátedras referidas a investigación social, planificación social, teoría administrativa, evaluación social y proyectos sociales, cuyos contenidos metodológicos se intersectan en el proceso formativo con el ciclo tecnológico y generan un **escenario de límites difusos respecto de las implicancias, dominio profesional y ámbitos de aplicación de cada recurso metodológico**.

La **superposición e intersección** referidas parecieran ser las responsables de la presencia de **confusiones formativas** presentes en Trabajo Social. Es frecuente constatar situaciones relacionadas con

dificultades para diferenciar claramente las formulaciones en torno a problemas de investigación respecto de problemas de intervención; esfuerzos que buscan plena conformidad con el estricto cumplimiento de los exigentes protocolos característicos de un diseño de investigación cuantitativo como base de trabajo para respaldar la formulación de un diagnóstico social o de un plan de trabajo operativo; o la tensión epistemológica resultante de la definición tecnológica de conocer para transformar, cuando el conocimiento es concebido desde las convenciones clásicas del paradigma positivista pero se confronta con una concepción de transformación interpretada en lógica socio crítica.

La **segunda tensión** dice relación con el **cambio estructural en las reglas de formación** que representa la incorporación del ciclo tecnológico en Trabajo Social. En efecto, los **equipos académicos** que enfrentan la etapa de sobrevivencia profesional durante las décadas de 1970 y 1980 debieron **abandonar forzadamente las reglas de formación en que aprendieron su propio repertorio profesional y que por norma general, constituye la piedra angular del desempeño que se transmite a las nuevas generaciones estudiantiles**. Sus esfuerzos se orientaron en **reaprender rápidamente una profesión desde nuevos códigos metodológicos, para enseñarla en forma simultánea a estudiantes que demandaban claridades y certezas que aún se encontraban en pleno proceso de conformación**. Esta marcha forzada en el cambio de los contenidos de la formación sucedida en ese entonces, ha tributado a las **superposiciones metodológicas que persisten en los procesos formativos de Trabajo Social hasta la actualidad**, evidenciando la transmisión intergeneracional de las confusiones formativas metodológicas derivadas de la superposición, **dado que los equipos académicos formados en su etapa de pregrado en medio de este viraje formativo han replicado inevitablemente las insuficiencias metodológicas propias de las primeras etapas de cambio**.

La **tercera tensión** está asociada a la **preeminencia que posee en la formación profesional de Trabajo Social la dimensión metodológica de los procesos de conocimiento de la realidad social, por sobre las dimensiones ontológicas y epistemológicas**. Lo anterior se expresa en mallas curriculares marcadamente centradas en contenidos metodológicos, acompañada de una constante preocupación en las aulas universitarias por la consistencia y rigor en las formulaciones técnicas de las etapas del ciclo tecnológico, que desplaza a un segundo plano de interés a los análisis y las reflexiones respecto de los procesos sociales en que Trabajo Social participa. Toda supervisión de prácticas profesionales se desarrolla con una marcada **impronta y custodia del rigor metodológico**, enfrentando el **riesgo de olvido progresivo** frente a los esfuerzos por generar reflexiones profesionales en torno a la contingencia social.

Una **cuarta tensión** apunta al hecho de que las **lógicas tecnológicas aparecen hipertrofiadas en los procesos de formación**, dada la

importante demanda de documentos e informes en que se traduce su aplicación en procesos de práctica profesional o de titulación. Sin embargo, este esfuerzo formativo cumple con instalar la lógica tecnocrática en sus estudiantes, ya que el desempeño profesional posterior será el que transmutará progresivamente el andamiaje documental formal a lógicas de trabajo operativas, lenguaje técnico específico y criterios racionales para la toma de decisiones.

La **quinta tensión** señala que los procesos de **formación a nivel de post título y post grado** en Trabajo Social, Ciencias Sociales o áreas de conocimiento afines, han aportado a **enriquecer, flexibilizar y en ocasiones a cuestionar la impronta tecnológica**, a través de la necesaria revisión y amplificación de las fronteras profesionales instaladas en el pregrado y que caracteriza a estos procesos formativos avanzados. Así entonces, la formación especializada ha permitido incorporar ajustes, correcciones y resignificaciones metodológicas en torno a las potencialidades y vulnerabilidades que ha representado el ciclo tecnológico para el desarrollo profesional de Trabajo Social.

Como **sexta tensión**, se reconoce que en los últimos años se han **incorporado a la formación profesional enfoques metodológicos complementarios de raigambres comprensivas y socio críticas**, facilitados en su inclusión por procesos de innovación curricular y/o apertura de nuevas carreras. La búsqueda de **sellos renovados** ha convocado revisiones a las convenciones vigentes en la actualidad y ha permitido la inclusión de nuevas vertientes metodológicas. Sin embargo, aún es reconocible que el **ciclo tecnológico representa una profunda impronta profesional**, por lo que su condición de **viga maestra de la formación** aún no ha sido reemplazada por otras propuestas de vanguardia.

Finalmente, como **séptima tensión**, debe señalarse que la ambición de la Reconceptualización de contar con **una metodología única y distintiva para Trabajo Social**, es cuestionada desde la realidad social contemporánea, en atención a que la actual preocupación en torno a temáticas definidas desde los **conceptos de diversidad, tolerancia e interculturalidad demanda la configuración de repertorios metodológicos flexibles**, capaces de trascender desde propuestas de intervención social concebidas desde la uniformidad, la masividad y la estandarización de los procedimientos técnicos, hacia la **valorización de los aportes que representan lo peculiar, lo singular y lo diferente en un mundo social diverso**.

Así entonces, a partir de una **lógica tecnocrática** expresada en la aplicación del conocimiento de las ciencias sociales para la transformación de la realidad, los aprendizajes inferidos a partir de su aplicación en la formación de Trabajo Social permiten **valorar el rigor científico de su diseño, la impecable lógica de sus procedimientos y el aporte que representa su respaldo en el desarrollo del lenguaje técnico para el**

desempeño profesional. En sus aspectos **adversos**, es posible reconocer la **disminuida pertinencia metodológica del ciclo para sortear los puntos de quiebre y contingencia social**, característica acentuada por la rigidez del proceso formativo en su etapa de instalación inicial; **la concepción errónea de su inmutabilidad y universalidad, que cierra oportunidades a cualquier innovación o mejora que no replique el engranaje previsto; y la superposición metodológica con las ciencias sociales**, que genera confusión e imprecisión a partir de una cuestionable pretensión de propuesta distintiva y exclusiva de Trabajo Social.

Desde estos mismos aprendizajes, es posible explorar nuevos derroteros metodológicos, abstrayendo como principios fundamentales el **rigor** y la **coherencia lógica** heredados de la impronta distintiva del ciclo tecnológico. En ese marco, las posibilidades se amplifican con el **reconocimiento explícito de la pertenencia de Trabajo Social a las ciencias sociales**, situación que respalda su **legítimo acceso a los repertorios metodológicos vigentes e impulsa avances hacia la flexibilidad y la innovación**. Así entonces, los aprendizajes desarrollados desde un marco de réplica inicial, puedan tornarse en **valiosos tributos inéditos desde Trabajo Social** hacia su área científica disciplinar matriz.

Relación Teoría y Metodología en Trabajo Social.

Las teorías en ciencias sociales pueden ser concebidas como un **conjunto de proposiciones y abstracciones conceptuales validadas disciplinariamente, que aportan comprensiones e interpretaciones respecto de la realidad social a la que refieren sus enunciados**. En el ámbito de las ciencias sociales, las teorías existentes se encuentran acotadas a espectros específicos del conocimiento, y dado que no necesariamente abarcan la totalidad de matices presentes en la realidad social, se reconocen también los aportes que representan **los conceptos, los modelos conceptuales y las redes de conceptos en las comprensiones e interpretaciones de la realidad social**, pudiendo utilizarse en forma complementaria al nivel teórico o asumirlos en forma autónoma. De allí, la condición homónima que representan para los procesos de análisis de la realidad social las denominaciones de marco teórico, cuando está referido a la exposición en detalle de una teoría o conjunto de teorías específicas; marco teórico referencial, que incluye teorías, modelos conceptuales y conceptos claves para la comprensión de la situación social analizada y marco conceptual o marco referencial, cuando su base es principalmente conceptos, modelos conceptuales y/o redes conceptuales.

En las ciencias sociales en general y en Trabajo Social en particular, existen tres problemas importantes que afectan la precisión y utilidad del uso de los referentes teóricos conceptuales. El primer problema, es que **los referentes teóricos conceptuales no declaran fecha de vencimiento formal**. Por tanto, existen referentes que en su oportunidad han tenido una indiscutible pertinencia en los procesos de análisis de la realidad social, pero **no se encuentran exentos de perder progresivamente su vigencia a partir de la incorporación de nuevos hallazgos disciplinarios**. Dado que no está declarada formalmente su pérdida de pertinencia, en

ocasiones continúan siendo utilizados como respaldo teórico en forma indefinida y por tanto, su coexistencia con nuevos postulados contribuye a engrosar los campos semánticos de los problemas del ámbito social, afectando con ello las claridades conceptuales a este respecto.

El segundo problema apunta a la **dispersión en el uso de conceptos**. En esta situación, se utilizan términos similares para un tema, ya sea por asociación o por relación, bajo el errado supuesto que se aportan mayores fundamentos o matices a la situación social analizada, cuando en realidad lo que está sucediendo es que se está enturbiando la claridad del concepto que se intenta definir. La adscripción a una teoría, a un concepto clave o a una red de conceptos asociados, exige una **plena alineación de las formulaciones correspondientes**. A modo de ilustración, puede señalarse que los conceptos de pobreza, exclusión y vulnerabilidad no son conceptos homólogos, dado que cada uno de ellos refiere a concepciones diversas sobre la realidad social, que si bien pueden considerarse temáticamente complementarias, no son transferibles como unidades conceptuales equivalentes entre ellas. Por tanto, debe subrayarse que una denominación teórico conceptual orienta y sostiene de inicio a fin un proceso de intervención social. No puede desalinearse. Dicho de un modo más simple, **en el campo disciplinario de las ciencias sociales no existen los sinónimos para las formulaciones teóricas conceptuales**.

Como **tercer problema**, debe plantearse la **distancia** existente entre las formulaciones teóricas y conceptuales y la condición contingente de la realidad social. Efectivamente, los planteamientos teóricos representan referentes generalistas, factibles de aportar comprensiones a múltiples situaciones sociales. Sin embargo, desde la realidad social concreta, **la capacidad de respuesta específica establecida desde el conocimiento social en muchas ocasiones se advierte superada por la impredecible dinámica de la contingencia social**.

Dado que la **metodología se concibe como una lógica de trabajo** que se implementa a través de una **secuencia racional de fases coherentes e interrelacionadas entre sí**, es factible asumir que **la dirección y sentidos que dicha secuencia de trabajo asuma**, está profundamente relacionada con las **orientaciones y fundamentos que la teoría proporcione para la toma de decisiones metodológicas**. Por tanto, se advierte la existencia de **relaciones de mutua dependencia e influencia entre teoría y metodología**, en cuya adecuadas resoluciones se cautela la pertinencia del proceso de intervención social.

A pesar de lo anterior, es posible detectar en Trabajo Social que **la estructura de fases del ciclo tecnológico ha afectado la importancia profesional concedida a las relaciones de mutua dependencia e influencia que debiesen existir entre teoría y metodología**. Esto sucede porque **el modelo tecnológico aloja los referentes teóricos conceptuales**

en la primera etapa diagnóstica, referencia que va **decreciendo** en su traspaso efectivo a las etapas siguientes, conforme va aumentando la atención en los componentes operativos relacionados con la formulación, implementación y evaluación del proceso de intervención. Como la dinámica de la actividad profesional directa debe atender los avances de dichos componentes operativos, su discurso tiende a expresarse desde la pormenorizada descripción de la cadena de acontecimientos que se van sucediendo en el marco de la intervención, construyendo frecuentemente **relatos descriptivos de la experiencia, que no alcanzan mayor trascendencia, ya que no constituyen procesos de análisis de mayor reflexividad o cuestionamiento, dado que carecen de los referentes teóricos conceptuales que lo posibiliten**.

La creciente distancia que va enfrentando la intervención profesional de Trabajo Social respecto de los referentes teóricos conceptuales de las ciencias sociales, se resuelve desde una salida en contingencia, que consiste en el desplazamiento del eje desde los análisis profesionales fundamentados en la teoría, hacia análisis basados en convenciones éticas universales. Vale decir, **cuando en el discurso de Trabajo Social comienza a declinar la teoría, emergen como suplemento auxiliar los fundamentos éticos, filosóficos o humanistas que sirven de base ético política a la profesión**, dado que se asume que en toda circunstancia serán aceptados como respaldos de carácter universal e incuestionable, factibles de aplicar a un sinfín de experiencias e iniciativas distintivas del ámbito social.

Asimismo, la preeminencia que otorga la formación profesional de Trabajo Social a los aspectos metodológicos de la intervención social, amplificada por la importante valía asignada a las prácticas profesionales, ha ocasionado una **distorsión respecto del real aporte que representa la teoría en los procesos de intervención social**. Generalmente, **se asume que los referentes teóricos y conceptuales constituyen un requerimiento formal**, demandado por las pautas tipo definidas para los documentos académicos, y que una vez expuestos en el apartado correspondiente, **tienden a desdibujarse respecto de la función que cumplen a lo largo del proceso de intervención o del punto de arribo que representan en el cierre de la experiencia**. En ocasiones, también es posible observar la inclusión de aspectos legales, procedimentales, contextuales o programáticos en el apartado teórico conceptual, lo que desvirtúa la precisión y trascendencia de su aporte al proceso profesional.

Así, entonces, resulta clave **fortalecer la relación entre teoría y metodología en Trabajo Social**, ya que su formulación técnica y su utilidad práctica están asociadas a la **capacidad de respaldar los sentidos de la intervención social y orientar los análisis de los procesos de intervención**.

- **Los sentidos de la intervención social**. El estudio, selección y configuración de los referentes teóricos y conceptuales orientan los sentidos del proceso de intervención en su sentido formal y en su sentido operativo. En el **sentido formal**, una propuesta teórica o conceptual particular **permite dotar de contenido comprensivo** a la problemática, necesidad o temática priorizada para el trabajo profesional. **Acota sus ámbitos de influencia** al proveer de un significado conocido, explícito, unívoco y compartido para quienes tienen relación con el proceso. En su **sentido operativo**, constituye un componente clave del repertorio técnico para la intervención, dado que entrega **contenido y respaldo al lenguaje técnico y a las formulaciones metodológicas asociadas**.

- **Los análisis de los procesos de intervención**. Los referentes teóricos y conceptuales representan los puertos de zarpe y los puertos de llegada de los procesos de análisis de la intervención profesional. Si no se cuenta con la claridad para diseñar una estructura capaz de organizar la ruta entre ambos puertos, existe un serio **riesgo de transformar los procesos de análisis en amenazas ciertas de naufragios, expresados en divagación, reiteración o mera descripción de los acontecimientos**, sin agregar mayor valía profesional al proceso de intervención. Así, entonces, la ausencia de formulación de los componentes teóricos conceptuales para la intervención social, o su planteamiento en condiciones equívocas o incompletas, desvían los análisis hacia una condición mecánica, preocupada prioritariamente del cumplimiento de objetivos y de requisitos formales. **Si no hay teoría, la metodología no es capaz de responder al desafío de incorporar los aprendizajes provenientes de la propia intervención al proceso de trabajo para reorganizar en forma dinámica el curso de acción profesional**, situación que puede ser reconocida exclusivamente desde la atenta revisión de la carta de navegación teórica conceptual formulada para acompañar el proceso de intervención.

Una importante consideración en la **construcción de marcos comprensivos** está asociada al hecho de que **muchas veces la exhaustividad académica conspira contra la pertinencia de los referentes teóricos conceptuales en los que se enmarca la intervención social**. En efecto, en ocasiones los marcos teóricos, conceptuales o referenciales muestran una lata extensión, que si bien evidencia un importante trabajo con las fuentes teóricas, representa una **densa estructura que puede perder oportunidades de contribución específica**, considerando las características de dinamicidad y flexibilidad que asume el análisis de la realidad social requerido en el quehacer profesional. **El principio de relación entre teoría y metodología en el ámbito de la intervención social corresponde a la profundidad teórica conceptual por sobre extensión temática, utilizando como criterio regulador la incorporación de referentes requeridos por el proceso de análisis en forma particular**.

Relación Intervención Social y Metodología en Trabajo Social.

La intervención social es un concepto que deviene de la tradición tecnocrática de Trabajo Social y alude a la **relación asimétrica que se establece entre un o una profesional que interviene y un sujeto específico que es intervenido. La posición profesional se sitúa por sobre la posición del sujeto**, dado que está asentada en la **legitimidad social** que le confiere el marco contractual, a través del cual el Estado o un organismo colaborador, respaldan legal y normativamente la tarea profesional en el mundo social. Comprende asimismo el **manejo especializado de repertorios técnicos y el acceso a una gama de recursos y beneficios** que serán movilizados en relación a la necesidad o problema social que demanda ser intervenido. La solicitud por parte del sujeto, desencadena en cada profesional una **secuencia de toma de decisiones técnicas normativas** asociadas a criterios y esquemas teóricos, conceptuales, metodológicos, de política pública y de gestión social, que **orientan los sentidos de la intervención hacia la superación de la situación problema que dio origen a la demanda de atención**.

La **impronta normativa** que asume la intervención se manifiesta explícitamente en las **alternativas que se consideren para cada situación problema particular**, reconociendo que el **sujeto acepta ser parte de lógicas de atención** que se encuentran definidas desde **parámetros de funcionalidad** establecidos desde la sociedad mayor y **asume libremente la adscripción a las oportunidades de solución** que se propongan o que resulten consensuadas desde el marco de la intervención. De manera especial, el proceso considera la **participación activa del sujeto** en sus oportunidades de solución, cautelando la existencia de **espacios de libertad** que respeten la autodeterminación en las elecciones particulares y fomenten la plena implicancia en la toma de decisiones que afectan directamente la vida de las personas.

La metodología tecnocrática respalda el concepto de intervención social, independientemente de sus ámbitos y contextos de aplicación, desde una **racionalidad instrumental basada en las lógicas del método científico clásico, que permite establecer ciclos uniformes en la implementación de los procesos de trabajo y constituir referentes estables que operan como puntos de equilibrio para situaciones contingentes o inéditas de la realidad social**. En esta concepción, la intervención social posee un carácter predecible y por tanto, es factible la construcción de un plan de trabajo que propone los cursos probables que pudiese adoptar el proceso y declara anticipadamente los criterios evaluativos destinados a revelar los niveles de precisión logrados entre los planteamientos de la propuesta inicial y los resultados efectivamente alcanzados. **El conflicto y el malestar social no llegan a ser visibilizados, porque son consideradas situaciones de excepción a la norma**.

El referente metodológico que inicia la secuencia de trabajo corresponde al **diagnóstico social**, entendido como un **juicio profesional informado** del problema que da origen a la intervención. Dicha formulación permite establecer con claridad la **situación inicial respecto de la que se diseña la trayectoria esperada para enfrentar el problema social**. La planificación pone en relación las expectativas reales de solución previstas y las actividades, recursos, técnicas y tiempo estimados para su implementación. La evaluación cierra el ciclo con los reportes finales de los niveles de logro y cumplimiento que alcanzó finalmente la trayectoria proyectada.

La **secuencia metodológica descrita precede a la intervención social**, al dotarla en forma previa de contenidos, etapas de trabajo y criterios técnicos indispensables para la toma de decisiones profesionales. Los diversos registros generados por el proceso, son consideradas evidencias de cumplimiento de los objetivos y de las actividades trazadas, constituyendo respaldos para los procesos evaluativos. **La preeminencia de la lógica causa-efecto en que descansa la intervención social, es refrendada desde la definición del problema social, que incuba en su génesis la formulación del objetivo de intervención por oposición.**

La relación entre metodología e intervención social tiene como protagonista principal al colectivo profesional de Trabajo Social, que realiza en forma simultánea el diseño metodológico del proceso y su correspondiente implementación. En esta convergencia, se produce una superposición que torna difusas las fronteras entre ambos componentes, generando como principal característica del desempeño profesional una granítica síntesis tecnocrática en torno a la intervención.

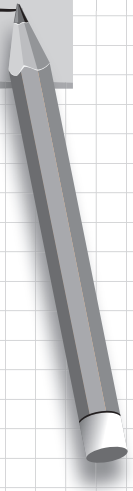
Sin embargo, en la cotidianeidad profesional **el conflicto y el malestar social efectivamente existen** y se manifiestan en forma permanente. Como consecuencia de lo anterior, **la realidad social pierde su atributo**

de predecibilidad, por lo que los procesos de trabajo uniformes deben ser modificados forzosamente y redefinidos en forma constante. **El vértigo derivado de constantes ajustes en la intervención social es percibido por los equipos profesionales como una acción dispersa que no reúne las condiciones formales para ser considerada intervención social, dado que no proporciona los tiempos requeridos para su estabilización metodológica**. No obstante, de igual forma la contingencia demanda definir objetivos, tomar decisiones, organizar actividades, aplicar técnicas, movilizar recursos y plantear juicios evaluativos con un margen de maniobra mínimo o definitivamente adverso. Como resultado **las secuencias se alteran**, siendo factible el inicio desde cualquier fase de trabajo que resulte pertinente a la situación social en desarrollo. Incluso, en ocasiones, el proceso de intervención social se desencadena cuando la solución al problema social ya se encuentra en plena marcha.

Lo anterior sugiere importantes aprendizajes profesionales para la intervención social tecnocrática de Trabajo Social. En **condiciones de contingencia, es posible constatar que el orden inicialmente establecido se invierte y la intervención social precede a la metodología**. Si ello no fuese así, la pausada capacidad de reacción formal de la estructura metodológica tornaría la intervención social en tardía e inoportuna. Si el orden se invierte y la metodología es capaz de acompañar dicho giro, se constata entonces que la metodología no es una secuencia tipo, rígida y predefinida que debe desarrollarse en forma sacramental, tal y como fue enseñada en las aulas universitarias. Más bien, representa un **esquema de trabajo que permite la toma de decisiones racionales**, independientemente que el contexto para ello sea en estabilidad o en contingencia.

Por lo tanto, pudiesen haber **incontables secuencias metodológicas** operando, como **incontables son las tomas de decisiones** que deben asumirse cotidianamente en torno a **múltiples contextos, rutinas, actividades, perfiles de usuarios y programas sociales** en los que el colectivo profesional de Trabajo Social se desempeña. **Y la existencia de múltiples secuencias metodológicas significa que no existe una metodología única y distintiva para la profesión, sino que por el contrario, existen múltiples procesos metodológicos, expresados en repertorios flexibles, abiertos y dinámicos en constante rediseño**, que poseen la capacidad de operar con el **mismo rigor tecnocrático clásico**, cuando **los principios de racionalidad instrumental basada en el conocimiento científico y en las lógicas del método científico son transferidos al desempeño**.

APORTES Y PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



Aportes Específicos de la Planificación Social Normativa o Tradicional a la Metodología de Trabajo Social.

Formulación de Objetivos de Intervención

La Planificación Social ha sido concebida como un campo disciplinario transversal en las Ciencias Sociales y representa un importante **yacimiento de recursos metodológicos** para Trabajo Social, en la medida que provee de repertorios, lógicas e instrumentos operativos que enmarcan el proceso de intervención social y lo dotan de **racionalidad y sentido**.

En este marco, el aporte metodológico central factible de reconocer en la planificación tradicional o normativa, corresponde a las consideraciones respecto a la formulación de **objetivos de intervención**. Si bien en la definición de los mismos se cuenta con diversas fórmulas y definiciones, en la unidad académica se ha intencionado la presente formulación que reconoce los siguientes componentes formales en su construcción metodológica.

COMPONENTES FORMALES DE LA FORMULACIÓN DE OBJETIVOS (Sólo identifica componentes constituyentes. no representa orden gramatical)
VERBO (infinitivo) + VARIABLE ó CATEGORÍA + SUJETO + CONTEXTO

Esta formulación centra su atención en la **condición de la variable o categoría**, la que debe estar **directamente relacionada en sus niveles general y específicos**. Esta intencionalidad busca **ajustar la coherencia central de las formulaciones**, enfocando la atención en la **organización conceptual** del proceso, a fin de aportar un mayor respaldo analítico y reflexivo a la intervención, junto con dotar de importantes precisiones a los referentes evaluativos a cada variable o categoría, los que serán

requeridos al momento de operacionalizarse los instrumentos de medición de los procesos, resultados y productos de la intervención social.

La **función del verbo en un objetivo, es orientar la intervención social** a realizar, ya que define en forma explícita los acentos y sentidos que conlleva la acción profesional declarada. Es el **único componente formal del objetivo que no puede cambiar su posición en la formulación**, ya que **un objetivo siempre se inicia con un verbo**, independientemente de su nivel general o específico. La formulación del verbo tiene **importantes implicancias en los procesos evaluativos** posteriores, ya que constituye el referente central que orienta la valoración de la intervención en el momento de la revisión de sus procesos y resultados.

Verbos para la Formulación de Objetivos de Intervención Social y Focos de Evaluación Asociados.

Patricia Castañeda Meneses y María Antonieta Urquieta Alvarez
Equipo Académico
Asignatura: Planificación Social
Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Año Académico 2012

Ámbitos	Verbos de Intervención	Focos de Evaluación
Ejecución directa	Implementar, Realizar, Instalar, Desarrollar, Constituir, Ejecutar, Intervenir.	Logro. Cobertura.
Motivacionales	Motivar, Promover, Potenciar, Incentivar, Sensibilizar, Fomentar.	Proceso de Intervención.
Relacional	Compatibilizar, Conciliar, Mediar, Coadyuvar, Integrar, Vincular.	Proceso de Intervención.
Socioeducativo	Capacitar, Educar, Formar, Informar, Difundir, Impartir, Incorporar, Orientar.	Cobertura. Resultados. Impacto.
Organización	Organizar, Convocar, Fortalecer, Coordinar, Articular.	Proceso Administrativo. Proceso Metodológico. Proceso de Intervención.
Transferencia	Proporcionar, Asignar, Captar, Distribuir, Otorgar, Proveer.	Cobertura. Resultados.
Reducción de daño	Disminuir, Reducir, Rehabilitar, Reeducar.	Impacto. Resultados.
Gestión	Asesorar, Actualizar, Canalizar, Gestionar, Tramitar, Controlar, Coordinar, Supervisar.	Proceso de Intervención. Proceso Administrativo.

Por oposición, una **definición difusa de los verbos no contribuye a la evaluación**, ya que no aporta con precisión en los juicios evaluativos requeridos por la intervención social. Como consecuencia, los resultados obtenidos se invisibilizan, se desenfocan o se vuelven confusos.

Verbos no recomendados para la Formulación de Objetivos de Intervención Social.

Patricia Castañeda Meneses y María Antonieta Urquieta Alvarez
Equipo Académico
Asignatura: Planificación Social
Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Año Académico 2012

Verbos no recomendados	Fundamentos
Contribuir, Colaborar, Generar.	Imprecisión evaluativa en las implicancias del verbo.
Diagnosticar, Diseñar, Programar.	No corresponde al momento metodológico de la intervención. Solo pueden utilizarse en diagnósticos participativos, autodiagnósticos, planificación participativa y evaluación participativa, que corresponden a experiencia socio críticas con una clara resolución asociada directamente al avance de la intervención.
Lograr.	Se superpone al foco evaluativo de Logro. Puede ser reemplazado por verbos de mayor precisión.

Para el componente **variable ó categoría** los principales resguardos están orientados al hecho de que constituye el **componente estratégico de la formulación coherente de los objetivos específicos**. Tanto en la denominación positivista de variable, como en la denominación comprensiva de categoría, el componente debe **alinear** en forma coherente con el problema de intervención y por tanto, su operacionalización en los objetivos específicos debe ser plena para garantizar la **consistencia** en las formulaciones. A continuación se presenta una ejemplificación del proceso de alineación y consistencia entre el concepto y la formulación de objetivos, posibles de implementar por Trabajo Social, en el marco de acciones de promoción y prevención en establecimientos de atención de salud primaria y de salud familiar.

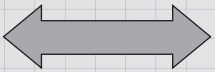
Concepto	Factores Condicionantes de la Salud
Definición	Los **factores condicionantes de la salud** se asocian a los problemas de salud cardiovascular, salud mental, accidentes y cáncer y dicen relación con la **alimentación, actividad física, tabaco, factores protectores psicosociales y factores protectores ambientales**. (MINSAL, 1999)
Juicio Diagnóstico	Las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares en la comuna de Viña del Mar presentan un **desconocimiento general respecto de los factores condicionantes de la salud**.
Objetivo General	Educar a las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares de la comuna de Viña del Mar en torno a los **factores condicionantes de la salud**.

Objetivos Específicos

1. Capacitar sobre estilos de **alimentación** saludables en las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares de la comuna de Viña del Mar.
2. Formar sobre la importancia de incorporar la **actividad física** regular en las rutinas de salud desarrolladas por las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares de la comuna de Viña del Mar.
3. Informar sobre los beneficios de los **espacios libres de humo de tabaco** a nivel domiciliario y comunitario.
4. Difundir la acción **asociativa** de las organizaciones sociales que funcionan regularmente en las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares de la comuna de Viña del Mar.
5. Orientar respecto de la recuperación **ambiental** de espacios públicos degradados ubicados territorialmente en las poblaciones focalizadas con problemas cardiovasculares de la comuna de Viña del Mar.

En relación al **sujeto**, entendido en sus modalidades **individual o colectiva**, la formulación **debe considerarlo siempre en el objetivo general**, ya que refiere directamente a las personas participantes del proceso de intervención y que constituyen el foco principal del esfuerzo profesional. La formulación de sujetos en los objetivos debe ser **coherente con las formulaciones diagnósticas** que preceden el plan de acción y con la **descripción de las personas usuarias, beneficiarias o destinatarias** de las acciones profesionales previstas. En relación al componente **contexto**, debe señalarse en forma explícita y pertinente los marcos territoriales y/o sociales de los sujetos de intervención, para **situar con certeza las fronteras en torno a la situación social**, dentro de las que se llevará a cabo la acción profesional.

Las definiciones **de sujeto y de contexto** poseen una relación de **mutua dependencia** ya que **cada componente requiere recíprocamente del otro componente para situar en forma plena la intervención en la realidad social**. A continuación, se ilustra la relación de mutua dependencia en una definición integrada de sujeto y contexto.

COMPONENTES SUJETO + COMPONENTE CONTEXTO		
Mujeres Jefas de Hogar de la comuna de Valparaíso		
SUJETO	**MUTUA DEPENDENCIA**	**CONTEXTO**
Mujeres Jefas de Hogar		Comuna de Valparaíso

La mutua dependencia demanda **situar la intervención en la complementariedad de ambos componentes**, como se ilustra en el siguiente esquema.

Componente	Contenido	Pregunta Pendiente	Componente Complementario	Contenido
Sujeto	Mujeres Jefas de Hogar	¿De dónde?	**Contexto**	Comuna de Valparaíso
Contexto	Comuna de Valparaíso	¿Quiénes?	**Sujeto**	Mujeres Jefas de Hogar

En algunas modalidades de formulación, se acepta que sujeto y contexto puedan ser omitidos en los objetivos específicos, al subentenderse que **derivan del objetivo general** y, por lo tanto, en términos formales **se reitera información ya declarada**.

La importancia de la correcta formulación de los objetivos, reside en que **en ausencia de referentes evaluativos explícitos en un plan de intervención, los objetivos constituyen los puntos de referencia universal de la evaluación social**.

Aportes de la Planificación Situacional Estratégica y de Marco Lógico a la Metodología de Trabajo Social.

Planificación por Fases

La realidad social en que se enmarcan los procesos de intervención de Trabajo Social, se caracteriza por poseer condiciones de **variabilidad, contingencia e incertidumbre**, que desafían a la toma de decisiones profesionales pertinentes, que resuelvan el desafío de alcanzar la **convergencia requerida entre rigurosidad y flexibilidad**. No obstante, los procesos de planificación profesionales tienden a centrarse en un **momento único de formulación, con escasos márgenes para enfrentar la contingencia**, lo que obliga a anticipar el probable curso de acción de una intervención social en el corto y mediano plazo de manera forzada, **aminorando** con ello las posibilidades de **maniobra técnica** frente a los quiebres e imprevistos característicos de la etapa de implementación.

A fin de enfrentar metodológicamente esta tensión, se recogen los aportes de Carlos Matus y su propuesta metodológica de Planificación Situacional Estratégica (citado en MIDEPLAN, 1994), cuyos planteamientos centrales pueden resumirse en la siguiente síntesis *"se requiere una **reacción veloz y planificada ante las sorpresas**, se requiere de una **mediación entre el pasado y el futuro**, se necesita una **mediación entre el conocimiento y la acción** y se requiere una **coherencia global** ante las acciones parciales de los actores sociales"*.

Complementariamente, se valoran los aportes del Modelo Marco Lógico en relación a los componentes metodológicos de **Indicadores y Medios de Verificación**. Respecto del primer componente, que corresponde a los Indicadores, estos son definidos como *"el contenido de los objetivos y productos del proyecto. **Definen los referentes que indican qué observar y qué medir** para comprobar los efectos del proyecto en*

beneficiarios determinados". (Martinic, 1994:6). Se formulan a partir de la combinación de los siguientes componentes.

Componente Metodológicos de la Formulación de Indicadores en el Marco Lógico	Preguntas Claves
Identificación del grupo de interés o beneficiarios.	¿Quiénes?
Identificar la cantidad.	¿Cuántos?
Identificar la calidad.	¿Qué?
Identificar el tiempo.	¿Cuándo?
Identificar el lugar.	¿Dónde?

El segundo componente metodológico del Modelo Marco Lógico, corresponde a los Medios de Verificación, que son definidos como *"instrumentos y registros que constituyen las **evidencias de la intervención social** y permiten verificar y medir lo planteado en los indicadores"* (Martinic, 1994:6).

A partir de la integración dinámica de los aportes enunciados a los repertorios profesionales de planificación en Trabajo Social, se formula una **Planificación por Fases de Trabajo**, propuesta metodológica de desarrollada en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso a contar del año 1996, período que ha permitido formalizar una estructura que organiza el trabajo profesional en forma general, cautelando por una parte, las necesarias coherencias temáticas y metodológicas que sostienen la intervención, y por otra parte, proveyendo de rangos de libertad al equipo profesional, para incorporar con flexibilidad los ajustes requeridos por la realidad social, sin afectar la consistencia general de la formulación.

En la propuesta se identifican dos componentes claves: **Definición inicial de la estructura general por Fases de Trabajo** formulación inicial que define el marco de trabajo global para la intervención social; y, **Desarrollo del Proceso** que se configura a partir de secuencias formuladas en forma semanal y/o quincenal, que permiten ajustar la propuesta de trabajo planificada en formar global a la trayectoria contingente que asume el proceso de intervención en la realidad específica.

Primer Componente: Definición inicial de la estructura general de Fases de Trabajo.

En forma homóloga a los procesos de planificación tradicionales, la definición de la **estructura general de trabajo refiere a los componentes claves de un programa o proyecto social**. Sin embargo, se particulariza su formulación en la definición de **Fases de Trabajo**, en cuya denominación se deben reflejar los **énfasis técnicos** que se espera imprimir en el desarrollo de la experiencia, **orientados por el objetivo general de la intervención**. La denominación de cada Fase de Trabajo se realiza en forma abierta, conforme sean los aspectos que el equipo de trabajo profesional desea enfatizar. No son predefinidas desde una estructura conceptual dada. **Por cada Fase de Trabajo se formulan los objetivos específicos alineados con el objetivo general y con los componentes de tiempo, recursos y evaluación asociados**. El tiempo programado es expresado en número de sesiones, de semanas o de meses y se explicitan los indicadores y los medios de verificación o evidencias que serán requeridas para evaluar su avance o cumplimiento.

Pauta de Trabajo Tipo
Planificación por Fases de Trabajo

- **Presentación General del Plan de Trabajo**.

- **Fundamentación del Plan de Trabajo**. Breve referencia al marco institucional y/o programático en que se inscribe el Plan de Trabajo. Síntesis de referentes teóricos conceptuales que respaldan el proceso de intervención. Síntesis de antecedentes diagnósticos. Proyecciones generales del proceso y de los resultados esperados para la intervención social. Perfil población beneficiaria.

- **Matriz de Programación**.
  a. Objetivo General. Indicadores y Medios de Verificación.
  b. Fases de Trabajo. Nombre de la Fase de Trabajo definida. Objetivos Específicos por Fase. Tiempo programado. Indicadores de evaluación. Medios de Verificación.

- Perfil general de las **técnicas de intervención o estrategias de trabajo** definidas por Fase de Trabajo.

- **Tabla Gantt o Cronograma organizado por Fases de Trabajo**.

- **Bibliografía. Linkografía.**

A continuación se ilustra una Matriz de Planificación definida para las Fases de Trabajo:

Objetivo General	Formar a madres de preescolares con sobrepeso y obesidad pertenecientes al sector 1 del CESFAM Valparaíso en alimentación saludable.
Indicadores	Al término del proceso de intervención, el 80% de las integrantes del grupo maneja información sobre alimentación saludable en preescolares y los implementa en sus hogares.
Medios de Verificación	Registros de compras. Registros de colaciones. Minutas de alimentación familiar semanal. Visita Domiciliaria de monitoreo en horarios de alimentación familiar.

Fases de Trabajo	**Objetivo(s) Específico(s) por Fase**	**Tiempo Programado** (N° Sesiones ó N° Semanas)	**Indicadores**	**Medios de Verificación**
Fase 1 Creación del grupo socioeducativo	Formar un grupo socioeducativo con madres de preescolares que funcione en forma regular.	4 Sesiones	Al término de las 4 sesiones, cada integrante del grupo serán capaces de: Identificar por el nombre a cada una de sus compañeras de grupo. Acordar un nombre distintivo para el grupo. Proponer normas de funcionamiento grupal. Reconocer el objetivo de trabajo grupal.	Lista de asistencia Pauta de observación de interacciones entre integrantes del grupo. Registro nombre del grupo. Registro de normas grupales. Crónica de grupo.
Fase 2 Socio educativa en alimentación saludable para preescolares	Educar a las integrantes del grupo respecto de las ventajas de la alimentación saludable.	10 Sesiones	Al término de las 10 sesiones, al menos el 80% de las integrantes del grupo serán capaces de: Clasificar a los alimentos según sus características en grupos de proteínas, vitaminas, grasas, azúcares e hidratos de carbono. Reconocer el aporte diferenciado de	Lista de asistencia. Pauta de observación de intervenciones temáticas de las integrantes del grupo respecto a clasificación de alimentos. Pauta de observación de intervenciones temáticas de las integrantes del grupo respecto a crecimiento saludable en edad preescolar.

Continúa en la próxima página.

Fases de Trabajo	Objetivo(s) Específico(s) por Fase	Tiempo Programado (Nº Sesiones ó Nº Semanas)	Indicadores	Medios de Verificación
			los alimentos para el crecimiento saludable en la edad preescolar. Diseñar listas de compras con alimentos saludables. Construir un recetario grupal de recetas saludables. Definir colaciones saludables. Proponer una minuta saludable para la alimentación familiar.	Registro de minutas propuestas y eventuales correcciones o sugerencias realizadas. Registro de listas de compras. Registro de colaciones saludables. Registro de recetario grupal.
Fase 3 Evaluación de la intervención educativa	Evaluar el proceso educativo.	4 Sesiones	Al término de las 4 sesiones, cada integrante del grupo será capaz de: Identificar los principales aprendizajes del proceso. Reconocer los cambios de hábitos de alimentación que ha incorporado a nivel personal y familiar.	Registro de entrevista grupal con fines de evaluación respecto a aprendizajes y cambio de hábitos. Registro de visita domiciliaria en horario de alimentación principal. Registro de intervenciones de las integrantes del grupo en la despedida final.

Segundo Componente: Desarrollo del Proceso.

El segundo componente refiere a los **instrumentos de planificación y de registro**, que permiten acompañar el proceso operativo de la intervención social. En el caso de los instrumentos de planificación semanal o quincenal, corresponden a matrices operativas de planificación que describen en detalle las actividades, técnicas y recursos previstos. Estas matrices están **alineadas con las formulaciones de la estructura general** en cuanto a los componentes metodológicos de objetivos específicos, indicadores y medios de verificación, Por tanto, **no se formulan nuevos objetivos específicos a nivel de planificación semanal o quincenal, porque ello incorporaría nuevos referentes orientadores de la acción profesional**

y por tanto, nuevas exigencias evaluativas. Entonces, las planificaciones operativas se adscriben explícitamente a las formulaciones ya realizadas en la estructura general de fases de trabajo.

Fase 2	**Socio educativa en alimentación saludable para preescolares**.
Objetivo de la Sesión	Educar a las integrantes del grupo respecto de las ventajas de la alimentación saludable.
Nº Sesión	7

Actividades	Recursos	Tiempo Previsto	Referentes de Evaluación	Sistema de Registro
Primer momento de trabajo: Se recibe a las integrantes del grupo, se valora la asistencia a la reunión y se presentan los objetivos de trabajo para la sesión.	Trabajadora social. Integrantes del grupo.	5 Minutos	Clima grupal de acogida. Clima grupal de motivación por el desarrollo de la sesión.	Pauta de observación con registros de comentarios de las integrantes del grupo realizados en los minutos iniciales del trabajo respecto a su asistencia y su interés por el tema a trabajar.
Segundo momento de trabajo: Dinámica de animación.	Trabajadora social. Participantes.	10 Minutos	Participación directa de las integrantes del grupo en la actividad. Clima grupal de participación en la actividad.	Pauta de observación con registros de comentarios y e intervenciones de las integrantes del grupo en la actividad. Registro fotográfico.
Tercer momento de trabajo: Análisis de las colaciones Se monta una exposición de colaciones usando como criterio aquellas que con mayor frecuencia se envían a los preescolares. El grupo clasifica las colaciones en saludables y no saludables. Por cada colación no saludable	Colaciones: barras de cereal, variedades de frutas, leche, galletas, jugo, chocolate, aceitunas, zanahorias, papas fritas, similares. Plumones, paneles. Trabajadora social. Participantes.	35 Minutos	Participación directa de las integrantes del grupo a través de preguntas, compartir experiencias y plantear dudas. Clasificación de colaciones saludables/no saludables. Propuesta de nuevas colaciones para sustituir las no saludables. Lista de colaciones para semana siguiente.	Pauta de observación con registros de comentarios, preguntas e intervenciones de las integrantes del grupo respecto a colaciones saludables. Registro de Clasificación de colaciones saludables/ no saludables definida en forma grupal. Registro de nuevas colaciones

Continua en la próxima pág.

Actividades	Recursos	Tiempo Previsto	Referentes de Evaluación	Sistema de Registro
declarada, el grupo debe proponer una colación saludable que ocupe el lugar de la anterior. Se construye en forma grupal una lista de colaciones para enviar al Jardín Infantil la semana siguiente.				definida en forma grupal. Registro de Lista de colaciones para semana siguiente definida en forma grupal. Registro fotográfico.
Cuarto momento de trabajo: Despedida Se solicita a tres personas que declaren un aprendizaje importante que han obtenido de la sesión realizada. Se recuerda el día y la hora de la próxima sesión y se informa el tema de trabajo.	Plumones, Paneles. Trabajadora social. Participantes.	5 Minutos	3 aprendizajes grupales.	Registro de aprendizajes grupales.

En el caso de los **instrumentos de registros**, estos se apoyan en los **formatos históricos** de la intervención social, conocidos como relatos cronológicos, crónicas de grupo o crónicas de intervención. Junto con un **relato pormenorizado del proceso**, cada registro anexa la constitución material de todas aquellas **evidencias** que fueron declaradas en la planificación operativa que precedió la intervención directa (listas de asistencia, resultados de trabajo grupal o comunitario, pautas de observación, registros fotográficos, entre otros) junto con los **análisis teóricos conceptuales y los avances en la evaluación de indicadores**.

Este valioso material genera en su edición, una **unidad de análisis operativa** que devela con precisión los requerimientos resueltos y/o emergentes en el proceso de intervención, permitiendo ajustes factibles de ser asumidos en la próxima planificación semanal o quincenal. Asimismo, **la secuencia se edita con la condición entrelazada de planificación semanal - registros de intervención**, lo que hace posible visibilizar el pulso real de la intervención en condiciones informadas de flexibilidad y sin perder la rigurosidad técnica de la formulación profesional demandada por el contexto institucional o programático en que se inserta el proceso.

Oximorom del Ciclo Tecnológico a la Intervención Social Reflexiva[7]

El concepto oximorom refiere a la combinación de dos expresiones de significado opuesto en una misma estructura, dando como resultado una síntesis tensionada que devela la existencia de un nuevo concepto de renovadas implicancias comprensivas. Así entonces, el concepto de **intervención social reflexiva** será declarado como oximorom, porque **demanda al proceso de intervención social tecnocrático** - caracterizado como un proceso operativo e instrumental, focalizado en el impacto y eficiencia de sus resultados - **hacerse cargo de los aprendizajes profesionales** no previstos, que de igual forma se generan y están presentes en esta lógica de trabajo.

Ello sucede, porque aún reconociendo que las experiencias de intervención apoyadas en la lógica tecnocrática han sido eficientes en su aplicación y ampliamente valoradas en el medio profesional, se ha detectado la **creciente necesidad de profundizar los procesos de reflexión respecto de la intervención, que trasciendan un cierre de proceso focalizado en la condición instrumental de los resultados evaluativos obtenidos**. Por lo mismo, resulta de interés explorar en el desarrollo de propuestas metodológicas complementarias que, enriqueciendo las lógicas

7 Esta propuesta ha sido socializada con profesionales de Trabajo Social y de profesiones vinculadas a la intervención social, desde la calidad de profesora invitada de la autora a los programas de Post Grado de Magíster en Ciencias Sociales de la Universidad de Antofagasta, Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales de la Universidad de Concepción y Magíster en Intervención Social de la Universidad del Bio Bío. Asimismo, ha sido compartida con estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera y expuesta en el III Congreso Nacional de Estudiantes de Trabajo Social realizado en la Universidad de Concepción en el año 2011. En todas estas instancias se ha encontrado una positiva recepción a la propuesta metodológica, junto con importantes aportes y oportunidades de validación, que permiten hoy en día proyectar la socialización del modelo más allá de la unidad académica que la ha concebido. Asimismo, agradezco las valiosas contribuciones realizadas por la Dra. Ana María Salamé Coulon, académica e investigadora del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de La Frontera y Ronald Zurita Castillo, Trabajador Social de la Universidad de Concepción.

tecnológicas, puedan aportar en el rescate de la experiencia, no solo como una oportunidad de mejora en la intervención, sino también como escenario propicio para oportunidades de reflexión de los procesos sociales, capaces de emerger de la propia experiencia profesional.

La reflexión abre la oportunidad a la generación de conocimiento profesional, entendido como un **espacio vital propio y distintivo**, que se va conformando por acumulación y en donde las convergencias y contradicciones generadas, construyen interrogantes que permiten tensionar las creencias y los saberes establecidos y ampliar las fronteras de sus referentes. Chantreau (1991:38-45) propone una organización a la configuración tradicional del conocimiento, que reconoce ámbitos de divergencia entre el conocimiento y la intervención, que se expresan en la siguiente comparación:

Dimensiones	Conocimiento	Intervención
Aplicación	Lo real.	La transformación de lo real.
Fines	Sabiduría. Búsqueda de nuevos saberes.	Política. Búsqueda de la transformación social.
Ámbitos	Formación.	Experiencia Profesional.
Contextos	Ciencia. Investigación.	Trabajo. Técnicas operacionales.
Procedimientos	Análisis, conceptos, modelos teóricos.	Elección de estrategias, valores, empirismo, vivencias.
Lógicas	Dudar, aventurar hipótesis.	Compromiso, aventurar respuestas.
Productos	Saber comunicable.	Evaluación de resultados.

Así entonces, desde una perspectiva tradicional, se constata una **divergencia** entre la lógica que guía la intervención social y la lógica que guía un proceso de producción de conocimiento.

Schön (1998:31-152), reconoce dicha **divergencia**, y la explica al plantear que la perspectiva del conocimiento que ha configurado más poderosamente el pensamiento acerca del conocimiento profesional es la **racionalidad técnica**. Desde ella, se define la actividad profesional como la resolución de problemas instrumentales que se han hecho rigurosos por la aplicación de la teoría científica y de la técnica. Aunque todas las ocupaciones están interesadas en el ajuste instrumental de los medios respecto de los fines, solamente **las profesiones practican rigurosamente la resolución técnica de los problemas** basándose en un conocimiento

científico especializado, el que **descansa sobre tres dicotomías**:

- Dada la **separación entre los medios y los fines**, la solución del problema instrumental puede verse como un procedimiento técnico que puede medirse por su efectividad en lograr un objetivo preestablecido.

- Dada la **separación entre la investigación y la práctica**, la práctica rigurosa puede verse como una aplicación a los problemas instrumentales de las teorías y técnicas basadas en la investigación cuya objetividad y generalidad derivan del método del experimento controlado.

- Dada la **separación entre el saber y el hacer**, la acción es tan sólo una implementación y una prueba de la decisión técnica.

Sin embargo, Schön reconoce que **es posible la generación de un conocimiento reflexivo desde la propia práctica profesional**.

> "(…) permite modelar lo desconocido de acuerdo a lo conocido y reestructurar las preguntas, las acciones y las propuestas en torno a los cambios que resultan inesperados y que son también productos de la acción. En la verdadera reflexión desde la acción, el hacer y el pensar son complementarios. El hacer prolonga el pensamiento en los exámenes, los pasos y los sondeos de la acción experimental y la reflexión se nutre del hacer y los resultados. Cada uno alimenta al otro y cada uno fija los límites del otro. Es el resultado sorprendente de la acción, el que desencadena la reflexión, y es la producción de una acción satisfactoria lo que lleva la reflexión a una conclusión temporal".
>
> (1998:183-247)

Complementariamente, para Maturana (1994:215-218) **un o una profesional es el resultado de una formación universitaria capaz de generar una práctica de continua ampliación de su capacidad en los dominios de acción y reflexión que potencia la apertura hacia una continua transformación de la acción mediante la reflexión**. Motiva, entonces, una práctica profesional que resguarde en forma cotidiana la ocurrencia de espacios de acción y reflexión que permitan el permanente desarrollo disciplinario. Para el autor, la tarea universitaria corresponde, entonces, a la formación de profesionales con dominio o señorío en la acción, en la reflexión y en la responsabilidad ética que adquieren en los distintos campos disciplinarios que desarrollan.

A este respecto, Trabajo Social ha declarado permanentemente su condición aspiracional de disciplina. En ausencia de marcos comprensivos propios, se vincula a los aportes de las ciencias sociales, ciencias del comportamiento humano, ciencias de la educación, ciencias jurídicas, ciencias económicas y administrativas, humanidades y ciencias de la salud,

entre sus principales referentes, buscando los respaldos que le permitan compensar dicha falencia. **La ausencia de una matriz de análisis distintiva generada por el propio Trabajo Social, vuelca a la búsqueda de referentes que, muchas veces, sociologiza el discurso profesional, generando nuevas confusiones, más que las deseadas claridades.**

La declaración explícita de Trabajo Social en su dimensión de profesión desencanta y pareciera no resolver el punto, dado que **la condición meramente instrumental**, si bien respalda la legitimidad del desempeño y de la empleabilidad, **frustra las aspiraciones disciplinarias derivadas de su carácter universitario que le demanda señorío en la acción, en la reflexión de la acción y en la responsabilidad ética que ejerce**. En ese marco, la tarea profesional se concibe y se resuelve desde una mirada operativa, en donde el abordaje metodológico de la realidad, complementada por un lenguaje técnico altamente especializado y ajustado al contexto sociolaboral de desempeño real, reporta profesionales competentes en los ámbitos de intervención social definidos desde la política social y las prioridades institucionales en las que se sitúan.

Así, entonces, **en la medida que Trabajo Social se acerca al aula universitaria su pretendida condición disciplinaria decae. En la medida que Trabajo Social se acerca a la práctica, su pretendida condición disciplinaria se invisibiliza**.

Asumir abiertamente que la condición disciplinaria es un proceso en construcción, abre la oportunidad para proponer renovados puntos de referencia en los que se pueda apoyar el desarrollo de una **matriz de análisis de la realidad social concebida en propiedad desde Trabajo Social**. Este planteamiento reconoce la necesidad de identificar la piedra angular que sostenga el desarrollo de dicho proceso de trascendencia en el conocimiento. Una lectura estratégica del carácter distintivo del Trabajo Social, sitúa como **piedra angular del proceso de trascendencia a la intervención social**.

Ahora bien, la intervención social reviste un riesgo latente. Las absorbentes dinámicas del trabajo profesional, caracterizadas por la urgencia y la contingencia, parecieran no ser, en una primera mirada, el mejor marco para iniciar el desafío disciplinario. Sin embargo, en una revisión más detallada, puede observarse claramente que **es en el marco de la dinámica del trabajo profesional donde efectivamente los saberes se despliegan, se crean y recrean, se incorporan y se resignifican, marcando el pulso social de la realidad que se aspira interpretar y por lo tanto, de la práctica que se desea teorizar**. Lo que falta para que el proceso se concretice, es la manifestación explícita de lógicas de reflexión profesional que permitan reconocer y comunicar la trascendencia, aún en condiciones de urgencia y contingencia.

Estas potenciales lógicas de reflexión se han **fracturado tempranamente** en el proceso de formación profesional, en la medida que el desarrollo de los repertorios teóricos conceptuales se alejan de los metodológicos, situándose en niveles de avance distintos: referentes teóricos conceptuales en los primeros semestres y repertorios metodológicos en los últimos semestres. Por lo tanto, se cumple inexorablemente el sino de la perspectiva tradicional del conocimiento: **la divergencia entre la lógica que guía un proceso de producción de conocimiento para Trabajo Social, de una lógica que guía la intervención social**.

El desafío de generar condiciones para que el proceso reflexivo se manifieste en Trabajo Social debe iniciarse desde sus propias certezas. En ello, el ciclo tecnológico representa no solo un referente metodológico o una condición basal del lenguaje técnico ligado a la intervención, sino que además **simboliza una lógica matriz**, distintiva de los procesos de intervención de un importante número de generaciones de profesionales. **Si se reconocen sus oportunidades de reflexión, se reconoce también la posibilidad cierta de iniciar procesos reflexivos asociados a la intervención, al conectarse directamente con una lógica de trabajo legitimada y validada**.

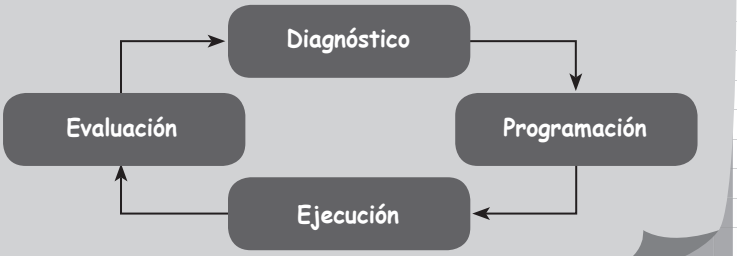
Así, entonces, **en la medida que Trabajo Social se acerca al aula universitaria su pretendida condición disciplinaria se construye. En la medida que Trabajo Social se acerca a la práctica, su pretendida condición disciplinaria se concreta**.

Revisar estos planteamientos desde el referente profesional, implica asumir una perspectiva renovada para la intervención de Trabajo Social, resignificando sus alcances. **Se espera, entonces, que la práctica trascienda su dimensión instrumental y avance hacia una dimensión comprensiva basada en la reflexión de su propia dinámica**. Lo anterior haría posible el desarrollo de procesos de interpretación y de análisis profesional que construyan, desde la especificidad de la experiencia, nuevos aprendizajes que contribuyan al desarrollo del contexto disciplinario que Trabajo Social demanda.

Así, entonces, la propuesta metodológica de intervención social reflexiva ha sido diseñada, validada y sistematizada en el marco de los procesos de seminarios de título y prácticas profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, a contar del año 2007, explorando en la resolución de la necesidad de profundización de carácter reflexiva que demanda la profesión. Se propone una configuración metodológica, en donde **los aprendizajes generados por el colectivo desde sus prácticas y ámbitos de desempeño reales, sostengan procesos reflexivos que contribuyan en forma significativa al avance disciplinario desde su propia dinámica cotidiana**. La experiencia académica realizada, permita comunicar la siguiente secuencia lógica de trabajo:

a. Tomando como referencia el **ciclo tecnológico**, pueden identificarse **cuatro fases** claves y tradicionales, en los que se inscribe la acción profesional y que corresponden a **diagnóstico, programación, ejecución y evaluación**.

Ciclo Tecnológico



b. A pesar de que las fases se declaran en una secuencia cíclica e integrada, la **experiencia formativa** devela que en términos operativos existe una fuerte tendencia a su instalación como **secuencia lineal**, en que cada etapa precede y fundamenta a la siguiente, concluyendo en una mirada evaluativa final, que vuelca el esfuerzo de análisis en constatar los logros de la intervención, tomando como referente de contraste, las decisiones asumidas en la etapa de programación. Es por tanto un **ciclo que se cierra sobre sí mismo, al buscar las conclusiones del proceso desde una lógica evaluativa**.

Ciclo Tecnológico como Secuencia Tecnocrática

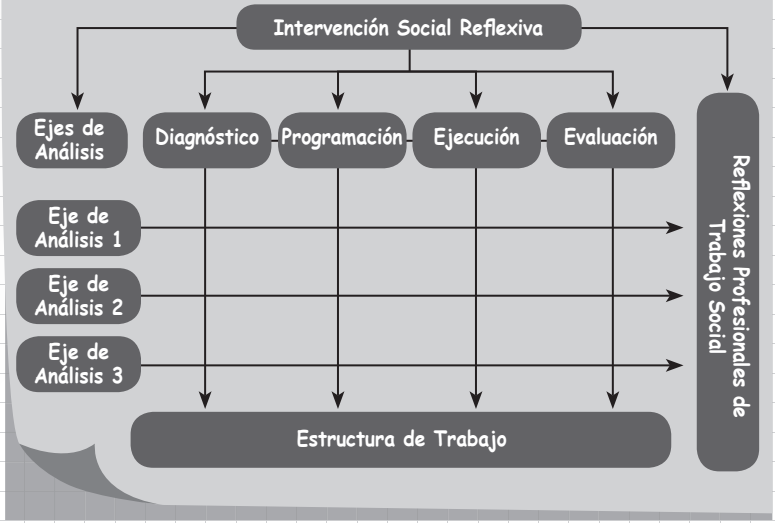
Este atributo evaluativo respalda el carácter tecnocrático del ciclo tecnológico y su alta compatibilidad con las lógicas de intervención asociadas a impacto, eficacia, eficiencia y cobertura, que caracterizan a las políticas públicas. Sin embargo, esta misma fortaleza, le **resta oportunidades de reflexión**, al no contemplar entradas o conectores que permitan el desarrollo reflexivo en forma explícita.

c. A partir de lo anterior, se hace necesario entonces **revisar la secuencia del ciclo tecnológico, complementando su propuesta con la visibilización de nuevos puntos de conexión que permitan resignificar sus implicancias y contener, con ello, los aprendizajes generados**

en la experiencia profesional. La resignificación se concibe como una mejora metodológica, que propone una **amplificación de las fronteras del propio ciclo**, planteando en forma **explícita** los referentes teóricos conceptuales, institucionales o de política social en que se inscribe la experiencia, a modo de **ejes conceptuales operativos de análisis, que suplen la ausencia de una matriz de análisis** distintiva de Trabajo Social. Los ejes superan su definición exclusivamente en la etapa diagnóstica y **trascienden a la totalidad del ciclo con una doble misión:** por una parte, **sostienen y orientan el actuar profesional en cada contexto de desempeño** y, por otra, **otorgan una matriz de análisis capaz de contener los aprendizajes generados a lo largo de todas las fases del ciclo tecnológico**.

Entonces, como efecto de un *zoom fotográfico*, **se amplían las coordenadas de trabajo a partir de las fases y se visibiliza un nuevo punto de llegada del proceso más allá del ciclo tecnológico: la reflexión profesional para Trabajo Social generada desde los ejes conceptuales de análisis y los aprendizajes de la experiencia**.

Proceso de Intervención Reflexiva para Trabajo Social



Los **ejes conceptuales de análisis** cumplen un rol fundamental en el proceso de reflexión profesional. Formulados desde el inicio de la experiencia, **dan soporte a la estructura reflexiva**, en la medida que generan **puntos de intersección** en cada fase, **evitando la dispersión de los aprendizajes** obtenidos o el exclusivo ordenamiento de la intervención profesional a partir de los objetivos operativos de diagnóstico, programación y evaluación definidos.

Así entonces, las formulaciones metodológicas incorporan explícitamente los ejes conceptuales y se organizan en base a la siguiente pauta de trabajo tipo.

Pauta de Trabajo Tipo
Informe Intervención Social Reflexiva

Capítulo I
Marco institucional y programático de la experiencia

Capítulo II
Marco Conceptual. Fundamentación de ejes conceptuales de análisis en que se inscribe la experiencia.

Capítulo III
Diagnóstico por ejes conceptuales de análisis.

Capítulo IV
Plan de Trabajo

4.1.- Fundamentación.

4.2.- Matriz de Planificación. Objetivo general con ejes conceptuales integrados y/u objetivos específicos por ejes conceptuales. Fases, Indicadores, Medios de Verificación.

Capítulo V
Desarrollo de la experiencia
(Se organiza conforme el tipo de evidencias que genere la intervención. Se exponen las de mayor frecuencia).

5.1.- Registros de la intervención. Planificación semanal. Crónicas. Análisis de las crónicas desde ejes conceptuales. Anexos.

5.2.- Registros de gestión. Fichas de trabajo. Resultados. Cursos de acción. Análisis de los registros de gestión desde ejes conceptuales.

5.3.- Productos de la intervención. Documentos, informes técnicos, materiales educativos, similares.

Capítulo VI
Evaluación.
Referentes evaluativos desde Matriz de Planificación. Objetivo general con ejes conceptuales integrados y/u objetivos específicos por ejes conceptuales. Fases, Indicadores, Medios de Verificación.

Capítulo VII
Reflexiones profesionales
7.1.- Reflexiones profesionales eje conceptual 1.
7.2.- Reflexiones profesionales eje conceptual 2.
7.3.- Reflexiones profesionales eje conceptual n.
7.4.- Reflexiones profesionales integradas.

Capítulo VIII
Conclusiones
8.1.- Conclusiones Temáticas.
8.2.- Conclusiones Metodológicas.
8.3.- Conclusiones Profesionales

Bibliografía. Linkografía

La propuesta de pauta de trabajo tipo, recopila las rutas formativas realizadas a la fecha y que han dotado de coherencia lógica al proceso implementado. Las consideraciones a este respecto son las siguientes:

- Se propone una **primera etapa de formulación de las definiciones operativas en que se inscribe la experiencia**. En esta etapa se declaran los marcos institucionales y programáticos y los ejes conceptuales operativos que otorgan sentidos y respaldos al proceso de intervención. Estas definiciones, se construyen con un **sentido de operatividad**, es decir, con un criterio de selección que apunte a cautelar los **conceptos claves** que enmarcan el proceso de intervención y que respaldan la coherencia del lenguaje técnico en el área profesional en que se desarrolla la experiencia. Así, entonces, los ejes conceptuales contribuyen a acotar las implicancias del proceso, transformándose en herramientas reales que **otorgan fundamentos a la intervención y la impulsan a trascender su carácter instrumental, al orientarla al desarrollo de procesos de reflexión organizados en torno a sus definiciones**.

- Los ejes conceptuales **acompañan la totalidad del proceso**, superando al modelo tecnológico original, en que la teoría sostiene centralmente a la etapa de diagnóstico y que se redefine instrumentalmente en las fundamentaciones de las etapas sucesivas. En esta propuesta, los ejes conceptuales se mantienen **vigentes en forma transversal** en todo el ciclo de trabajo. La experiencia sugiere que los ejes conceptuales presentes en un proceso de intervención o requeridos en la comprensión del mismo, oscilan entre 3 a 6, variando conforme la complejidad del proceso y las implicancias y alcances del problema de intervención definido. Un número menor a 3 ejes conceptuales aportan parcialmente al análisis, no permitiendo desplegar en plenitud los procesos reflexivos. Un número mayor a 6 ejes conceptuales dificulta las posibilidades operativas de monitoreo y observación directa en el marco dinámico propio de la intervención social.

- La etapa de **diagnóstico organiza la información técnica recopilada en torno a los ejes conceptuales seleccionados**, fundamentando en ellos sus juicios profesionales y sus proyecciones de intervención en forma específica. Por lo tanto, no responde a pautas predefinidas, sino que genera sus propios puntos de referencia a partir de los conceptos claves definidos.

- **La etapa de programación se alinea conceptual y metodológicamente con los ejes conceptuales**, permitiendo cautelar la coherencia con la etapa diagnóstica en un marco que **supera la relación exclusiva problema de intervención/objetivos de intervención, haciendo visible el contexto teórico, conceptual, institucional y programático en que se inscribe la experiencia**. En esta etapa, la mantención

explícita de los ejes conceptuales **enciende las alertas respecto del principal desvío que amenaza el proceso de intervención en la lógica tecnocrática**. En efecto, en este desvío clásico, los objetivos de intervención se instalan como viga maestra de la etapa de programación, focalizando todos los esfuerzos profesionales en el cumplimiento de los compromisos metodológicos de tiempos de intervención, técnicas de trabajo, recursos comprometidos y productos definidos, ocasionando un **progresivo desdibujamiento** de las referencias conceptuales que acompañaron la etapa de diagnóstico y por tanto, de las oportunidades de reflexión profesional que puedan surgir a partir de ellas. Por el contrario, en la presente propuesta, la presencia explícita de los ejes conceptuales en la etapa de programación, **evita anticipadamente este desvío** a través de la convergencia de los esfuerzos desarrollados en el nivel instrumental de la intervención, con el análisis profesional de la intervención en el nivel reflexivo.

- Durante la etapa de **ejecución**, los **ejes conceptuales cumplen un rol central**, en la medida que acompañan la totalidad del proceso de intervención siendo **abordados explícitamente** en los registros y crónicas de trabajo, en donde junto con la descripción de las actividades realizadas, se desarrolla un **análisis profesional enmarcado en los ejes conceptuales seleccionados**.

- La etapa de evaluación se desarrolla conforme a las decisiones metodológicas previstas en la etapa de programación. Su resignificación se encuentra en el efecto de **despeje** que produce a la reflexión profesional, en la medida que **captura los juicios evaluativos de la intervención**, permitiendo **discriminar** con claridad los componentes que trascienden al proceso reflexivo final.

- Como fase final, las **reflexiones profesionales** se sistematizan en un **informe técnico organizado desde los ejes conceptuales definidos**. De esta manera, se comunican coherentemente los aprendizajes profesionales obtenidos desde la experiencia, utilizando como respaldos y evidencias toda la información válidamente generada en la intervención profesional y expuesta en detalle en el Capítulo V denominado Desarrollo de la Experiencia. Esta etapa final es vista como una **oportunidad de resignificación que trasciende la racionalidad técnica** y avanza en vistas a una generación de conocimiento desde la propia experiencia profesional.

Debe considerarse que la secuencia de la pauta de trabajo tipo ha sido construida con fines pedagógicos. Se aspira a que la secuencia formativa inicial se transfiera a una racionalidad profesional en que la **convergencia entre intervención y reflexión sea un referente permanente**. Los reportes recibidos de parte de estudiantes que han participado voluntariamente de las experiencias piloto realizadas a contar del año 2007, sumada a sus

aprendizajes generados en sus años iniciales de ejercicio profesional, dan cuenta del potencial de la capacidad reflexiva generada a partir de la intervención profesional, en el marco de la propuesta implementada.

La propuesta metodológica presentada ha permitido, en sus años de implementación piloto, el desarrollo de importantes aportes en las oportunidades de reflexión profesional de Trabajo Social. Ha permitido el reconocimiento de la **intervención como sustrato central histórico y distintivo en el desempeño profesional** y la constatación de una importante **carencia de estrategias metodológicas** que provean de **oportunidades de reflexión sobre la propia intervención** y que impulsen procesos de desarrollo disciplinario en ese marco. En este sentido, el diseño metodológico reflexivo, concebido como complementario al ciclo tecnológico, da cuenta de mejoras en este punto crítico, abriendo oportunidades de exploración ciertas para el desarrollo de la reflexión profesional desde una incipiente perspectiva disciplinaria.

La condición de **fragmentación de la intervención social demanda estructuras matrices integradoras que otorguen sentidos disciplinarios a los procesos de reflexión realizados de manera particular**. La formulación de ejes conceptuales transversales a la intervención resuelve en forma operativa dicha demanda, permitiendo a la vez la presencia de respaldos teórico conceptuales vinculados directamente a la intervención profesional y la visibilización de la necesaria relación teoría y práctica requerida crecientemente por el desarrollo disciplinario de Trabajo Social. Se espera alcanzar una condición de densidad en el largo plazo que permita hacer emerger una matriz distintiva profesional.

Cotejar los procesos realizados desde el ciclo tecnológico con la propuesta metodológica de intervención social reflexiva, revela que la **oportunidad de reflexión está en tensión permanente con las urgencias de la intervención**. La imposibilidad de comunicar los aprendizajes obtenidos desde la propia práctica alerta sobre la ausencia de procedimientos estandarizados y validados profesionalmente que aporten en los sentidos y en el rigor metodológico que todo proceso de generación de conocimientos requiere. Por tanto, la propuesta de renovados procesos metodológicos diseñados en torno a la reflexión disciplinaria posibles de compatibilizar con las urgencias y contingencias de la intervención, otorga a Trabajo Social las oportunidades de un ejercicio profesional que **trascienda a la cotidianeidad**, permitiendo consolidar aportes disciplinarios relevantes generados desde la propia intervención.

Finalmente, la definición de *oximorum* aspira a capturar la tensionada síntesis de la propuesta metodológica descrita y devela la existencia de una paradoja profesional central para Trabajo Social, en la medida que se considera, en forma tradicional, que la condición instrumental de la intervención no consideraría la dimensión reflexiva en su definición. No

obstante, **es en este contrasentido que se encuentra atrapado el impulso disciplinario del Trabajo Social**. Superar esta mirada tradicional, permitirá la emergencia de una nueva forma de concebir el desarrollo disciplinario de Trabajo Social, a través de la revalorización de la práctica como un potente espacio de aprendizaje y reflexión en la que el colectivo profesional se involucra cotidianamente.

Aportes de la Investigación Acción a Trabajo Social.

Intervención basada en el Proceso y en la Reflexión Crítica.

La tradición heredada en Trabajo Social desde el ciclo tecnológico, ha dotado a la metodología profesional de un **orden preestablecido** para sus etapas constituyentes. Por lo tanto, las fases de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación poseen **lógica secuencial** de implementación, determinando con ello los momentos de trabajo de la intervención social y las oportunidades de análisis y reflexión que pueden llegar a configurarse para la mirada profesional de la realidad social. En la búsqueda de lógicas complementarias, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso ha realizado a contar del año 2001 experiencias de intervención social destinadas a incorporar la **lógica de simultaneidad** en el análisis de la realidad social, a partir de los aportes derivados de la investigación acción, la que puede representar nuevos recursos y oportunidades para el quehacer profesional.

Así, entonces, se toma en consideración los supuestos y lógicas de trabajo aportados por la perspectiva socio crítica de las ciencias sociales, cuyas orientaciones centrales apuntan a la **construcción y el análisis de la realidad como un proceso histórico, compartido, dinámico y divergente**. El énfasis se centra en la reflexión crítica sobre la experiencia, emergiendo desde la práctica profesional la doble dimensión de investigación e intervención, lo que permite la comprensión y análisis de problemas sociales y la reflexión crítica, entendida como búsqueda de una mejora constante de la acción profesional.

La propuesta ha sido definida como **intervención social basada en el proceso y en la reflexión crítica**, dado que se ha construido a partir de la abstracción de características específicas de la investigación acción, las que han sido complementados con recursos del repertorio profesional de

Trabajo Social, a fin de dotar a la propuesta de una estructura replicable en el marco de las características funcionales estructuralistas en las que mayoritariamente se inserta el ejercicio profesional.

Las características distintivas de la investigación acción que han sido recogidas en la propuesta corresponden a las siguientes:

- Aproximaciones sucesivas por ciclos de trabajo: La metodología de la investigación acción propone la organización del proceso por medio de ciclos de trabajo, que operan como **marcos orientadores y explicitan los énfasis a considerar en el quehacer profesional**. Los tiempos que abarcan estos ciclos de trabajo no están predeterminados, por lo que pueden ajustarse conforme las situaciones particulares de cada realidad social. Generalmente, las decisiones respecto a la definición del primer ciclo de trabajo son tomadas a partir de los contextos programáticos e institucionales que indican las prioridades a este respecto. Los ciclos sucesivos emergen desde los avances y rutas que sugiere la propia experiencia.

- **Simultaneidad de la formulación de objetivos de intervención y objetivos de investigación**. La principal característica refiere a la condición simultánea en que se plantean los objetivos de la experiencia. En los procesos tradicionales, estas formulaciones tienen un orden preestablecido en donde la investigación social antecede a la intervención social. Este orden es subrayado por el precepto tecnológico de conocer para transformar, que ocasiona que tradicionalmente las acciones profesionales se implementen una vez que se ha resuelto plenamente el momento de la recolección y análisis de datos, generalmente vinculado a un juicio diagnóstico de la realidad social. En la mirada de la investigación acción esta secuencia varía hacia una lógica de simultaneidad, en donde **se formulan ambos tipos de objetivos en forma convergente, alineándoles con la definición del ciclo de trabajo**. En términos de preeminencia, el objetivo de intervención es el que regula las formulaciones del objetivo de investigación, dado que las oportunidades del conocimiento quedan acotadas por las fronteras sociales que la intervención declare.

- Generación de un **objetivo de reflexión crítica integrador de las etapas de intervención e investigación**. La experiencia señala que la formulación simultánea de los objetivos de investigación social e intervención social requieren una tercera formulación que integre ambos procesos y sus resultados, permitiendo la trascendencia de la experiencia realizada a un nivel reflexivo crítico, en donde las dinámicas sociales de la intervención y los hallazgos de la investigación puedan generar una síntesis conceptual que aspire a la generación de conocimientos profesionales a partir de la experiencia.

Los aportes del repertorio profesional de Trabajo Social en particular y de las Ciencias Social en general, que se han incorporado a la propuesta realizada, corresponden a:

- **Ejes conceptuales de análisis**. La incorporación de los ejes conceptuales de análisis refiere a la **necesaria estructura teórica conceptual en que los procesos de investigación e intervención deben anclarse**. Su principal aporte es dotar de matrices conceptuales organizadoras a las formulaciones operativas y a los análisis de la realidad social derivados del proceso de trabajo.

- **Repertorios de técnicas con fines de intervención social, con fines de investigación social y con fines de reflexión crítica**. Las declaraciones metodológicas de los sistemas de objetivos requeridos en la investigación acción demandan **operatividad** en su implementación, por lo que concurren en forma auxiliar los repertorios de técnicas de las ciencias sociales que permiten el levantamiento, análisis y reflexión de la información disponible, junto con repertorios profesionales de Trabajo Social asociados a la intervención.

- **Sistemas de planificación y registro de la intervención social**. Dado que la propuesta metodológica aspira a centrarse en el proceso en forma relevante, **los antecedentes, datos y evidencias generadas desde la intervención social son una condición estratégica para el desarrollo de la propuesta**. Las posibilidades ciertas de rescatar los ritmos y sentidos del proceso se sustentan en la existencia y disponibilidad de sistemas de planificación y registro de la intervención social. En este marco, la experiencia de Trabajo Social respecto de sus requerimientos de respaldos para los procesos prácticos - expresados a través de planificaciones semanales, crónicas y relatos de intervención - se constituye en un aporte relevante para **garantizar la inclusión formal en los procesos reflexivos de la información generada en la experiencia**.

Teniendo a la vista los componentes metodológicos de la investigación acción y de Trabajo Social que han sido considerados integradamente en la base de la propuesta, se puede avanzar en su configuración metodológica, la que puede esquematizarse de la siguiente forma:

Intervención Social basada en el Proceso y en la Reflexión Crítica

Ejes Conceptuales	Objetivos de Investigación	Objetivos de Intervención	Objetivo de Reflexión
Eje Conceptual 1	Objetivo de Investigación 1	Objetivo de Intervención 1	Objetivo de Reflexión
Eje Conceptual 2	Objetivo de Investigación 2	Objetivo de Intervención 2	
Ejes Conceptual N	Objetivo de Investigación N	Objetivo de Intervención N	

La experiencia académica realizada, permita comunicar la siguiente secuencia lógica de trabajo.

a. En el marco de la experiencia a desarrollar, deben definirse los **ejes conceptuales de análisis** que aportan la estructura teórica conceptual desde donde se organiza la matriz de formulaciones operativas. A continuación, se ilustra una propuesta de ejes conceptuales de análisis que modela la matriz de formulaciones del proceso, a partir de una experiencia de Trabajo Social en el marco del Turismo Vecinal como estrategia de desarrollo local para sectores poblacionales de la comuna de Viña del Mar[8]. Se plantea como fundamento el concepto de desarrollo local como articulador de los ejes conceptuales de: territorio, desarrollo económico y desarrollo social. Cada eje requiere su fundamentación y desarrollo conceptual para respaldar los procesos de análisis y reflexión previstos posteriormente. Las formulaciones corresponden a las siguientes:

Ejes Conceptuales de Análisis			
Gestión de recursos turísticos en el territorio para Turismo Vecinal.			
Gestión económica en Turismo Vecinal.			
Gestión social en Turismo Vecinal.			

8 Las formulaciones del presente texto se encuentran en versión corregida. Su texto base corresponde a: Meléndez M.C. y Pavez C (2002) Trabajo Social y Desarrollo Local. Gestión en Turismo Vecinal. Seminario para optar el título profesional de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

b. La definición del ciclo de trabajo inicial establece una relación entrelazada entre el marco institucional y programático de la experiencia, los ejes conceptuales de análisis y la condición operativa de la intervención social. Generalmente, **el ciclo de trabajo recoge las prioridades del proceso de intervención**, para declararlo explícitamente en una posición orientadora general de las formulaciones posteriores. Este enunciado conlleva la definición de los tiempos previstos para su implementación.

Ejemplo Formulación de Ciclo de Trabajo

Ciclo de Trabajo	Análisis de potencialidades del Turismo Vecinal en 10 sectores priorizados como estrategia de Desarrollo Local en la comuna de Viña del Mar.
Tiempo Previsto	3 meses.

c. Una vez enunciado el ciclo de trabajo, deben formularse los **objetivos de intervención** que se desarrollarán en el período de trabajo definido. Estos objetivos se formulan teniendo a la vista los ejes conceptuales y la orientación declarada por el ciclo de trabajo.

Ejemplo Formulación de Ciclo de Trabajo

Ciclo de Trabajo	Análisis de potencialidades del Turismo Vecinal en 10 sectores priorizados como estrategia de Desarrollo Local en la comuna de Viña del Mar.		
Tiempo Previsto	3 meses.		
Ejes Conceptuales de Análisis		**Objetivos de Intervención**	
Gestión de recursos turísticos en el territorio para Turismo Vecinal.		Difundir atractivos turísticos geográficos, de infraestructura, de tradiciones y costumbres de los 10 sectores vecinales priorizados.	
Gestión económica en Turismo Vecinal.		Brindar apoyo técnico social a microempresas, comercio y actividades económicas locales que se vinculen a los 10 sectores vecinales priorizados.	
Gestión social en Turismo Vecinal.		Formación de redes comunales temáticas de turismo vecinal.	

d. A continuación se formulan los **objetivos de investigación**, los que quedan supeditados a las oportunidades de generación de conocimiento que la experiencia de intervención pueda brindarles. Su formulación debe considerar los ejes conceptuales, la orientación declarada por el ciclo de trabajo y los objetivos de intervención.

Ejemplo Formulación de Ciclo de Trabajo

Ciclo de Trabajo	Análisis de potencialidades del Turismo Vecinal en 10 sectores priorizados como estrategia de Desarrollo Local en la comuna de Viña del Mar.		
Tiempo Previsto	3 meses.		
Ejes Conceptuales de Análisis	**Objetivos de Investigación**	**Objetivos de Intervención**	
Gestión de recursos turísticos en el territorio para Turismo Vecinal.	Catastrar atractivos turísticos geográficos, de infraestructura, de tradiciones y costumbres de los 10 sectores vecinales priorizados.	Difundir atractivos turísticos geográficos, de infraestructura, de tradiciones y costumbres de los 10 sectores vecinales priorizados.	
Gestión económica en Turismo Vecinal.	Caracterizar a microempresas, comercio y actividades económicas locales que se vinculen a los 10 sectores vecinales priorizados.	Brindar apoyo técnico social a microempresas, comercio y actividades económicas locales que se vinculen a los 10 sectores vecinales priorizados.	
Gestión social en Turismo Vecinal.	Analizar la viabilidad de conformación de redes comunales temáticas de turismo vecinal.	Promover la formación de redes comunales temáticas de turismo vecinal.	

e. Finalmente, la matriz se completa con el **objetivo de reflexión crítica**, en donde se realiza una formulación singular que integra los ejes conceptuales, la orientación declarada por el ciclo de trabajo, los objetivos de intervención y los objetivos de investigación, a modo de síntesis del proceso completo.

Ejemplo Formulación de Ciclo de Trabajo

Ciclo de Trabajo	Análisis de potencialidades del Turismo Vecinal en 10 sectores priorizados como estrategia de Desarrollo Local en la comuna de Viña del Mar.		
Tiempo Previsto	3 meses.		
Ejes Conceptuales de Análisis	**Objetivos de Investigación**	**Objetivos de Intervención**	**Objetivos de Reflexión Crítica**
Gestión de recursos turísticos en el territorio para Turismo Vecinal.	Catastrar atractivos turísticos geográficos, de infraestructura, de tradiciones y costumbres de los 10 sectores vecinales priorizados.	Difundir atractivos turísticos geográficos, de infraestructura, de tradiciones y costumbres de los 10 sectores vecinales priorizados.	Reflexionar críticamente respecto de las potencialidades de la gestión de recursos turísticos en el territorio, de la gestión económica y de la gestión social para constituir al Turismo Vecinal en estrategia de Desarrollo Local en la comuna de Vila del Mar.
Gestión económica en Turismo Vecinal.	Caracterizar a microempresas, comercio y actividades económicas locales que se vinculen a los 10 sectores vecinales priorizados.	Brindar apoyo técnico social a microempresas, comercio y actividades económicas locales que se vinculen a los 10 sectores vecinales priorizados.	
Gestión social en Turismo Vecinal.	Analizar la viabilidad de conformación de redes comunales temáticas de turismo vecinal.	Promover la formación de redes comunales temáticas de turismo vecinal.	

f. Una vez explicitada la matriz de formulaciones, deben declararse los **componentes metodológicos** vinculados a: colectivos de trabajo; recursos; repertorio de técnicas de investigación, intervención y reflexión; y, procedimientos de validación.

g. Dado que los objetivos de intervención deben ser evaluados, debe formularse el **plan de evaluación del proceso**, conforme los procedimientos clásicos de la evaluación de proyectos sociales, referidos a focos, criterios o indicadores, que permitan valorar el proceso de intervención llevado a cabo.

h. El proceso de trabajo es llevado a cabo conforme las formulaciones precedentes por medio de planificaciones, crónicas y registros de intervención que aportan la **base de evidencias formales** sobre la que se trabajan los objetivos de investigación y evaluación.

Una vez finalizada la implementación del ciclo de trabajo correspondiente, deben realizarse inferencialmente los siguientes procesos metodológicos traducidos en informes técnicos independientes.

a. **Informe de Evaluación**. Centrado en los objetivos de intervención de la experiencia, debe implementarse conforme el plan de evaluación previsto originalmente.

b. **Cierre de Ciclo**. Recoge en forma específica los procesos reflexivos de la experiencia. **Sus puntos de referencia son los ejes conceptuales de análisis**, desde donde organiza la información aportada por los objetivos de investigación y revisa reflexivamente los hallazgos obtenidos desde los objetivos de intervención. Los sistemas de planificación y registro operan como respaldos para el proceso de análisis e interpretación de la experiencia, pudiendo ser citados como evidencias en sus múltiples formatos.

c. **Reflexión Crítica**. Corresponde al paso de mayor trascendencia en la condición reflexiva realizada por la secuencia metodológica propuesta. Con el apoyo de los **ejes conceptuales de análisis y los hallazgos del cierre de ciclo**, la reflexión crítica integra en forma convergente los aprendizajes, impulsando el despliegue de nuevos conocimientos profesionales desde una lógica de análisis progresivo que **avanza desde la evidencia operativa hacia la abstracción y la inferencia**, develando finalmente la estructura, los procesos y las dinámicas distintivas de los derroteros por los que navega la intervención social.

Las formulaciones metodológicas detalladas precedentemente se organizan en base a la siguiente pauta de trabajo tipo.

Pauta de Trabajo Tipo
Informe Intervención basada en el Proceso y en la Reflexión Crítica
(Realización de un Ciclo de Trabajo)

Capítulo I
Marco institucional y programático de la experiencia

Capítulo II
Marco Conceptual. Fundamentación de ejes conceptuales de análisis en que se inscribe la experiencia.

Capítulo III
Fundamentación Metodológica.
Antecedentes de la experiencia. (Características de Programa, Territorio. Colectivos de Intervención).

Fundamentación del Ciclo de Trabajo.

Matriz de formulaciones. Investigación / Intervención /Reflexión Crítica.

Colectivos de Trabajo.

Continúa en la próxima página.

Recursos.

Repertorio de Técnicas Investigación /Intervención/ Reflexión Crítica.

Procedimientos de Validación[9] (Juicio experto. Devolución a los participantes. Base Ampliada de Acuerdos).

Plan de Evaluación.

Capítulo IV
Desarrollo de la experiencia
(Se organiza conforme el tipo de evidencias que genere la intervención. Se exponen las de mayor frecuencia)

4.1.- Registros de la intervención. Planificación semanal. Crónicas. Análisis de las crónicas desde ejes conceptuales. Anexos.

4.2.- Registros de gestión. Fichas de trabajo. Resultados. Cursos de acción. Análisis de los registros de gestión desde ejes conceptuales.

4.3.- Productos de la intervención. Documentos, informes técnicos, materiales educativos, similares.

Capítulo V
Informe de Evaluación.
Referentes evaluativos definidos en el Plan de Evaluación (Focos, criterios o indicadores).

Capítulo VI
Informe de Cierre de Ciclo
Organizada desde los ejes conceptuales de análisis y expresada en un relato diferenciado de los aportes y aprendizajes relevados por los objetivos de investigación intervención.

Capítulo VII
Reflexión Crítica
Organizada desde los ejes conceptuales de análisis y expresada en un relato integrado de los aportes y aprendizajes relevados por Ciclos de Trabajo y los objetivos de investigación, intervención y reflexión crítica.

Capítulo VIII
Conclusiones
8.1.- Conclusiones Temáticas.
8.2.- Conclusiones Metodológicas.
8.3.- Conclusiones Profesionales

Bibliografía. Linkografía

9 Ver detalle de procedimientos de validación en apartado de Sistematización

En el caso de que los tiempos disponibles permitan el **desarrollo de más de un ciclo de trabajo**, la Reflexión Crítica se desplaza al término del proceso completo. Para efectos de estructura del documento, esta situación se organiza en forma secuencial, como se ilustra a continuación.

Pauta de Trabajo Tipo
Informe Intervención basada en el Proceso y en la Reflexión Crítica
(Realización de más de un Ciclo de Trabajo)

Capítulo I
Marco institucional y programático de la experiencia.

Capítulo II
Marco Conceptual.

Capítulo III
Fundamentación Metodológica.
Antecedentes de la experiencia. (Características de Programa, Territorio. Colectivos de Intervención).

Capítulo IV
Ciclo de Trabajo N° 1

4.1.- Formulaciones Metodológicas.
Fundamentación del Ciclo de Trabajo.
Matriz de formulaciones. Investigación / Intervención / Reflexión Crítica.
Colectivos de Trabajo.
Recursos.
Repertorio de Técnicas Investigación / Intervención / Reflexión Crítica.
Procedimientos de Validación.
Plan de Evaluación.

4.2.- Desarrollo de la Experiencia.
A.- Registros de la intervención.
B.- Registros de gestión.
C.- Productos de la intervención.

4.3.- Informe de Evaluación.
Referentes evaluativos definidos en el Plan de Evaluación.

4.4.- Informe de Cierre de Ciclo.
Organizada desde los ejes conceptuales de análisis y expresada en un relato diferenciado de los aportes y aprendizajes relevados por los objetivos de investigación e intervención.

Capítulo V
Ciclo de Trabajo N° 2

5.1.- Formulaciones Metodológicas.
Fundamentación del Ciclo de Trabajo.
Matriz de formulaciones. Investigación / Intervención /Reflexión Crítica.
Colectivos de Trabajo.
Recursos.
Repertorio de Técnicas Investigación / Intervención / Reflexión Crítica.
Procedimientos de Validación.
Plan de Evaluación.

5.2.- Desarrollo de la Experiencia.
A.- Registros de la intervención.
B.- Registros de gestión.
C.- Productos de la intervención.

5.3.- Informe de Evaluación.
Referentes evaluativos definidos en el Plan de Evaluación.

Continúa en la próxima página.

5.4.- Informe de Cierre de Ciclo.
Organizada desde los ejes conceptuales de análisis y expresada en un relato diferenciado de los aportes y aprendizajes relevados por los objetivos de investigación e intervención.

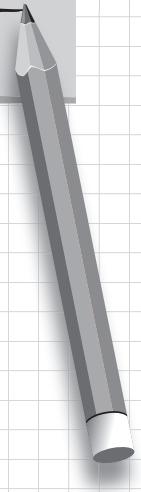
Capítulo VI
Reflexión Crítica.
Organizada desde los ejes conceptuales de análisis y expresada en un relato integrado de los aportes y aprendizajes relevados por Ciclos de Trabajo y los objetivos de investigación, intervención y reflexión crítica.

Capítulo VII
Conclusiones

Bibliografía. Linkografía

Los principales aprendizajes del proceso realizado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso para la propuesta metodológica, develan la **permanente potencial existencia de las columnas de investigación social y de reflexión crítica en las formulaciones de intervención profesionales**, las que no son visibilizadas oportunamente por la lógica tecnocrática de planificación social, que concentra sus esfuerzos en forma preeminente en la relación de objetivos y resultados. Asimismo, demuestra que la ruta inferencial de permanente análisis y revisión de los procesos de intervención social, amplificados con las lógicas de investigación y reflexión, poseen la potencia de **generar conocimientos desde la propia experiencia profesional**, siendo la decantación de una ruta metodológica que se ajusta a la dinámica propia de la intervención social la que posibilita su despliegue. Finalmente, emerge la **Reflexión Crítica como clave del proceso**. A ella confluyen los esfuerzos de investigación, intervención y evaluación que han sido organizados por ciclos de trabajo, alcanzando su resignificación a través de la progresiva abstracción de la realidad social, y permitiendo **el aporte de nuevas propuestas y modelos conceptuales y de nuevas categorías de análisis para el mundo social**.

SISTEMATIZACIÓN Y GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN TRABAJO SOCIAL



Sistematización como Estrategia de Generación de Conocimientos en Trabajo Social.

La sistematización puede ser definida como un **proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y reflexión realizada desde la propia práctica**. Emerge con fuerza en América Latina en la década de los ochenta, en el marco de gobiernos dictatoriales, como **respuesta a la necesidad de rescatar los aprendizajes de las intervenciones sociales** desarrolladas a través de proyectos sociales de organizaciones no gubernamentales o de agencias de cooperación internacional que poseían un carácter alternativo a las políticas sociales oficiales. Rescatar estos valiosos aportes proyectaba oportunidades de mejores políticas sociales en la región para cuando se produjese el esperado retorno a la democracia.

En ese marco, la sistematización emerge entonces como una **forma de rescatar las experiencias de intervención, facilitando su comunicación** y se instala como **concepto de referencia en el marco de la intervención social**. Estas particulares características generan su inmediata acogida en las profesiones vinculadas al mundo social, quienes reconocen las potencialidades derivadas desde un claro cariz **socio crítico**, produciendo una favorable respuesta que validó tempranamente sus aportes a las oportunidades de generación de conocimiento desde el propio terreno. En particular, Trabajo Social, reconoce su potencialidad y se empodera discursivamente en las implicancias que la sistematización representa como aporte distintivo en su desempeño.

Sin embargo, la facilidad con que se suma la sistematización al discurso profesional, traerá aparejada una importante dificultad. **Las condiciones de operatividad y de secuencias metodológicas consistentes para concretar el esperado aporte de esta propuesta de reflexión**

profesional no llegan a decantarse plenamente. Así, entonces, esta favorable validación inicial de la propuesta quedará truncada en los años venideros, al no desplegarse oportunamente el pleno potencial de sus aportes, a través de estrategias que se instalaran operativamente en las lógicas de trabajo cotidianas.

Por otro lado, **las potentes implicancias de su desarrollo técnico como alternativa para la generación de conocimiento se vuelven difusas, cuando la sistematización es parrafraseada desde la práctica**, al asumirse que cualquier trabajo de registros, relatos descriptivos o compilaciones de experiencias profesionales pueden ser denominados como tal.

También debe señalarse que la **valoración académica respecto de la sistematización es en condiciones de desmedro respecto de la valoración asignada a la investigación social**, ya que esta última es concebida como código maestro y central del desarrollo del conocimiento disciplinario. Conspiran en este proceso **el predominio ideológico en ciencias sociales de la concepción de generación de conocimiento anglosajón por sobre las propuestas latinoamericanas; la subvaloración de la intervención social respecto de la teoría social; la ausencia de estrategias metodológicas validadas en sistematización; y, la autocensura en el ámbito de las ciencias sociales respecto al desarrollo de modelos y estrategias de trabajo provenientes de concepciones de generación de conocimiento de mayor compromiso con la intervención social**.

Concepto de Práctica.

Los procesos de sistematización se organizan en torno al concepto de práctica. Según Zurita (en CINDA 2000:37-41) las prácticas son **dominios relativamente cerrados**, que proveen los **significados con los cuáles los individuos comprenden y otorgan legitimidad a lo que hacen en ellas**, y por otro lado, **comprenden y proyectan significados** a los que viene de fuera de ellas (conocimiento experto, tecnologías, entre otros). En esta tradición, la práctica no puede verse como un dominio de carencias, sino como un **trasfondo de saberes activos** que operan como interpretaciones y comprensiones a través de los cuáles se expresan los desempeños profesionales. Este enfoque de práctica trasciende a la idea de la representación ideal del desempeño profesional a través de un diseño experto inmutable y avanza a la transformación de las prácticas como **referentes capaces de reestructurar los desempeños a través de la reflexión activa de los colectivos profesionales involucrados**.

La reflexión activa constituye un atributo de la práctica. Perrenoud (1994:25-31) plantea que la capacidad de hacer evolucionar el desempeño profesional está relacionada con una **práctica reflexiva que exige completar el saber y el saber hacer en la medida de la experiencia y de los problemas que ella plantea**. La **práctica reflexiva** es resultado de no contentarse con lo aprendido en la institución educativa ni en los primeros años de práctica, sino que exige poner constantemente en relación el oficio, la tarea, la profesión, con sus objetivos, sus pasos, sus evidencias y sus saberes. Se entra así, en una curva sin fin de perfeccionamiento, porque se **teoriza la práctica** - en forma autónoma o de preferencia en el seno de un equipo - dado que se hacen preguntas, se intenta comprender los fracasos, se proyecta el futuro, se preveé hacer las cosas de otro modo la próxima vez, se dan objetivos más claros, se explicitan las expectativas o los pasos. La práctica reflexiva es un trabajo que exige un método y demanda una formación. **Deviene en una paradojal rutina del cambio**.

Complementariamente, Schön *(1998 183-247)* plantea que la práctica puede generar conocimiento reflexivo, capaz de modelar lo desconocido de acuerdo a lo conocido y reestructurar las preguntas, las acciones y las propuestas en torno a los cambios que resultan inesperados y que son también productos de la acción. **En la verdadera reflexión desde la acción, el hacer y el pensar son complementarios**. El hacer prolonga el pensamiento en los exámenes, los pasos y los sondeos de la acción experimental y la reflexión se nutre del hacer y los resultados. Cada uno alimenta al otro y cada uno fija los límites del otro. Es el resultado sorprendente de la acción, el que desencadena la reflexión, y es la producción de una acción satisfactoria lo que lleva la reflexión a una conclusión temporal.

Para Rojas (1999:51-58) el **saber de un colectivo** es construido al interior de una **comunidad de prácticas**, entendiendo por ello una **organización socio cultural del espacio de aprendizaje y de la innovación** que asume la forma de **lugares de actividad en común y de circulación de habilidades y saberes**. En ese marco es posible establecer dos dimensiones excluyentes respecto a la posibilidad que la práctica puede generar conocimiento, las que corresponden a:

- **No es posible generar conocimiento desde la práctica**: Esta lógica descansa en el postulado de **orden unidimensional** de los saberes, según el cual, los saberes técnicos serían una aplicación de los saberes científicos y los saberes profesionales, una aplicación de los saberes técnicos. En esta tradición, el **saber práctico no tiene entidad de saber**.

- **No es posible generar conocimiento desde la práctica**: Esta lógica descansa en el postulado de **orden multidimensional** de los saberes, según el cual, los saberes técnicos, científicos y profesionales, solo cobran sentidos y significados en el marco del saber práctico. En esta tradición, el **saber práctico sí posee entidad de saber**.

La sistematización asume que sí es posible la generación de conocimiento desde la práctica, reconociendo su potencial formativo y de generación de nuevos conocimientos, en la medida que la memorización de conocimientos, la amplificación del razonamiento y el aumento de la capacidad procedimental son mediatizados por el desempeño, permitiendo la **explicitación de los métodos y lógicas subyacentes** y haciendo posible, por tanto, la **comprensión e intelección** de los mismos. Se sitúa a la **experiencia práctica en el corazón de toda transformación que apunte a la producción de nuevas representaciones, de nuevas interacciones y de reestructuraciones de los modos de pensar y actuar vigentes en un momento dado**.

Puntos Cardinales de la Sistematización.

En una mirada amplia, la teoría es concebida como un **conjunto de corpus de conocimientos científicos, disciplinarios, profesionales y técnicos que otorgan marcos comprensivos a la interpretación de la realidad social**. Su vigencia está asociada a la capacidad de interpretar en forma acertada los fenómenos sociales a los que están referidos. Su actualización y avance se basa tradicionalmente en los procesos de investigación y estudios altamente especializados, que validan, descartan o integran nuevos componentes a estos referentes. Por su parte, la práctica puede ser concebida como un **trasfondo de saberes activos** que operan como interpretaciones y comprensiones a través de las cuáles se expresan los desempeños profesionales. Por lo tanto, **las prácticas poseen atributos transformadores**, a partir de la activación de la participación profesional en los procesos de diseño e implementación de la intervención social, que funcionan como orientaciones dinámicas, capaces de reestructurar los desempeños. Los nuevos desempeños son compartidos en situaciones de práctica dentro del colectivo profesional, siendo reconsideradas, replanteadas y asumidas, en la medida que las innovaciones y nuevos conocimientos representan aportes relevantes para el quehacer especializado. (Zurita, en CINDA 2000:37-41).

Para establecer las características de la **relación dinámica entre teoría y práctica** presente en la sistematización, se plantean los siguientes puntos de referencia:

- **No hay teoría sin práctica:** Muchas veces la teoría ha sido concebida y valorada por sobre la experiencia práctica. Los rigurosos procesos asociados a la generación de conocimientos se idealizan como marcadamente abstractos y aislados de la cotidianeidad, potenciados por mentes iluminadas que han sido capaces de proponer modelos, leyes,

conceptos y teorías fundacionales de las formas de ver y comprender el mundo desde un acto inspirador. Sin embargo, la realidad es diametralmente distinta. **La teoría es hija de la experiencia**; de años de arduo trabajo en terreno; de la aplicación de rigurosos procesos de levantamiento de información y observación en tiempos y espacio real; de los laboriosos registros, análisis y revisiones de los datos atesorados. Todo lo anterior es lo que posibilita la construcción de propuestas teóricas conceptuales que pueden aportar comprensiones y sentidos del mundo, porque han sido levantadas desde el mismo mundo que se pretende explicar. **Las certezas teóricas son fruto del ensayo, del error, de la paciencia y de la perseverancia de quienes largamente las han buscado en la propia práctica**.

- **No hay práctica sin teoría**: La dimensión cotidiana de la práctica aparece muy lejana a la teoría. **Los aprendizajes teóricos de la formación profesional, aparecen fuera de tiempo y espacio en la vorágine del trabajo diario**. En una estricta separación entre teoría y práctica, pareciera que es el propio repertorio profesional construido en base a la experiencia - y no la formación teórica - el que respalda los desempeños exigidos en el puesto de trabajo. **Los contenidos teóricos se conciben en retrospectiva.** Se conocieron en los tempranos días universitarios, fueron registrados cuidadosamente en los apuntes de un cuaderno, se estudiaron y se evaluaron al término de un semestre, pero fueron paulatinamente olvidados en su detalle cuando la vida profesional irrumpió con el vértigo derivado de sus propias exigencias y desafíos. **Sin embargo, la teoría no está abandonada ni ausente de la práctica**. Emerge en el lenguaje técnico exigido por el desempeño profesional, acompaña intensas reuniones de trabajo al aportar modelos y secuencias de análisis para organizar y comprender la realidad cotidiana que se debe intervenir. Se reinventa y se redefine en cada nueva estrategia, programa o experiencia social que debe implementarse. La teoría sigue esperando entre las líneas de los registros de las fichas sociales; de las actas y los acuerdos de las reuniones; entre las filas y las columnas de las bases de datos; en los materiales educativos; en los correos electrónicos con sus archivos adjuntos; y, en las letanías de los memorándum, a la mirada profesional lúcida que la traduzca a su plena expresión, reescribiendo sus aprendizajes en los apuntes de un nuevo cuaderno que respaldará el examen cotidiano de un desempeño profesional distinguido.

- **No hay sistematización sin práctica**: El corazón de la sistematización es la práctica cotidiana, la que se desarrolla en tiempo y espacio real en los contextos institucionales y/o programáticos en que se respalda. La sistematización ofrece a dicha práctica la posibilidad cierta de ser comunicada, **rompiendo las fronteras de un relato oral descriptivo, pleno de anécdotas y detalles, para proyectarlo a la trascendencia del aprendizaje y el conocimiento**. Esta dinámica cotidiana,

construida desde las actividades rigurosamente programadas y las actividades decididas desde la contingencia; desde los aciertos y los errores; desde la rutina y la innovación; desde la conjunción de componentes técnicos y administrativos; y, desde las mil preguntas y contradicciones no resueltas que emergen desde los contextos socio laborales y que exigen renovadas respuestas de intervención, generan en su conjunto aprendizajes relevantes para el mundo social, que exigen ser valorizados desde su propia particularidad, a través de procesos de sistematización.

- **No hay sistematización sin teoría**: En el marco de la sistematización, la teoría **precede, preside y procede desde la intervención social**. La precede, dado que los conceptos claves siempre se identifican y se definen en forma previa a la intervención social, otorgando con ello las necesarias precisiones e implicancias que requiere la acción profesional en su planificación y proyección. La preside, dado que resulta necesario explicitar los marcos comprensivos que se encuentran implícitos en la práctica y que le otorgan sus sentidos y trascendencias. Y procede desde ella, en la medida que los procesos de análisis y reflexión profesional la resignifican, la redefinen y la reformulan.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo.

Los componentes tipo de un informe de sistematización, requieren de **estructuras lógicas características de los procesos de generación de conocimientos**, en donde los **referentes teóricos conceptuales** y el **diseño metodológico** ocupan un lugar central en su desarrollo. A lo anterior, se agregan los **contextos de intervención** como requisito indispensable para situar la intervención social y los **procesos de análisis** flexibles y dinámicos, capaces de capturar las dinámicas particulares de la experiencia que se desea sistematizar.

Sistematización
Pauta Componentes Metodológicos Tipo

a. **Contextos de la experiencia de sistematización.**

b. **Marco teórico conceptual.**

c. **Marco Metodológico.**
Fundamentación Metodológica. Delimitación de la sistematización. Objetivos de sistematización. Colectivos participantes. Técnicas con fines de sistematización. Plan de análisis de la información. Procedimientos de Validación.

d. **Desarrollo del proceso de análisis con fines de sistematización.**

e. **Reflexiones, Aprendizajes y Conclusiones del proceso.**

Bibliografía. Linkografía

A continuación se expone en formato de fichas de trabajo, el detalle de las formulaciones de cada componente metodológico identificado en la pauta de trabajo tipo propuesta.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Contextos de la Experiencia de Sistematización

*Los contextos permiten explicitar las **condiciones particulares** en que se desarrolla la experiencia práctica. Son antecedentes relevantes, que se **intersectan** con los referentes teóricos y conceptuales, aportando sentidos y significados al proceso de análisis e interpretación de los datos.*

Entre los contextos de mayor recurrencia pueden identificarse:

- *Contextos Institucionales.*
- *Contextos Programáticos.*
- *Contextos de Política Social.*
- *Contextos Territoriales.*
- *Contextos Sociales.*
- *Contextos Económicos.*
- *Contextos de Sujetos de Intervención.*

Observaciones

*Los contextos propuestos poseen un carácter ilustrativo. Su inclusión en un informe de sistematización está asociada **a los requerimientos que cada experiencia en particular demande para su caracterización específica**. Por tanto, pueden seleccionarse contextos de entre los declarados con mayor recurrencia o sumarse nuevos requerimientos con plena libertad de definición.*

*Si bien el resultado de la incorporación de diversos contextos en un informe de sistematización se traduce en un orden textual formal, a nivel de comprensión del proceso constituyen **datos claves que sitúan claramente los límites de la sistematización y los alcances para los resultados obtenidos**.*

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Marco Teórico Conceptual

Dado que ***no existe práctica sin teoría ni sistematización sin teoría****, se requiere incorporar en el proceso metodológico la* ***declaración explícita de los conceptos y referentes en que se enmarca la experiencia****. A diferencia de las estructuras formales de investigación, este requerimiento metodológico* ***no se agota en una visión clásica*** *desde la construcción bibliográfica, sino que permite* ***flexibilizar su elaboración, al incorporar referentes conceptuales presentes en los espacios profesionales****.*

En este sentido, las normas técnicas, los manuales de procedimiento y todo tipo de documentos profesionales contienen marcos referenciales generales, en donde se declaran explícitamente las orientaciones e implicancias conceptuales que respaldan los lenguajes técnicos de los equipos profesionales en la práctica junto con develar las intencionalidades de las lógicas de trabajo en su implementación directa. En el espacio de la práctica social suelen tener ***mayor representatividad los referentes conceptuales, por su mayor ductilidad y dinamicidad****. La presencia de teorías sociales en propiedad es más escasa, ya que por lo general refieren a condiciones de estructura e interpretación que no siempre se condicen con las contingencias de los procesos prácticos, aunque ello no significa descartar su presencia o pertinencia a prori.*

La selección de los referentes teóricos o conceptuales debe tener como criterio de prioridad la incorporación de las redes conceptuales que el equipo de trabajo maneja en forma cotidiana. En ello, una ***especial valoración plantean los conceptos que se han resignificado en los propios equipos profesionales y la generación de conceptos distintivos****. En el primer caso, la resignificación indica que el lenguaje técnico fue acogido inicialmente conforme las normas y procedimientos institucionalmente definidos, pero la experiencia profesional permitió su redefinición y con ello, una incorporación dinámica y propositiva de los aprendizajes desde la experiencia, que encuentran en su red de conceptos la oportunidad de expresarse. En el segundo caso, la generación de conceptos distintivos, diferentes a los propuestos inicialmente desde los referentes técnicos, interpretan en su definición a los hallazgos de nuevas categorías comprensivas de la realidad social, por lo que irrumpen con una especial valoración, dado que permiten capturar a los procesos sociales en su tempranas etapas de incubación y por tanto aportar decisivamente a su análisis e interpretación, junto con entregar pistas claves para la proposición de nuevos modelos o estrategias de acompañamiento e intervención oportuna.*

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Fundamentación Metodológica

Optar por la realización de una sistematización, supone **distinguir las características distintivas del proceso y sus diferencias centrales con la investigación social y la evaluación social**. Con esas claridades, es posible precisar sus implicancias y utilidad, respaldando con rigurosidad las decisiones adoptadas en este ámbito.

En el caso de la sistematización y la investigación social, si bien ambas se plantean la generación de conocimientos como aspiración central, existen distinciones que las diferencian. Por una parte, **la sistematización es una estrategia de generación de conocimientos cuyo centro de atención es el análisis de los aprendizajes generados desde la práctica social**, por lo que demanda flexibilidad metodológica en sus procesos de definición y levantamiento de información y análisis, a fin de capturar con pertinencia la condición de situación dinámica en cambio permanente que caracteriza a la intervención social que la constituye. Por ello, la sistematización acoge como información válida para su proceso todos los registros, evidencias y testimonios que la propia práctica social haya generado, a lo que suma todos los datos y antecedentes que intencionadamente recopile en forma complementaria, para fundamentar sus procesos de análisis en forma integrada.

Por otra parte, **la investigación social también es una estrategia de generación de conocimientos, donde el foco central es el análisis de la realidad social, desde enfoques racionalistas, experimentales, comprensivos o críticos que otorgan la impronta deductiva o inductiva que adopta la implementación de las diferentes fases del estudio**. El proceso se realiza desde una problematización específica, que busca resolver necesidades de un nuevo conocimiento que aún no se encuentra disponible o que existiendo, aporta explicaciones exploratorias, iniciales o parciales que no resuelven plenamente los requerimientos del conocimiento. Se requiere por tanto, configurarlo, profundizarlo o actualizarlo para responder a las demandas derivadas de un momento particular del desarrollo científico. La búsqueda de respuestas y certezas por medio de la contrastación de supuestos e hipótesis, requiere del levantamiento de información propia, generada dentro de los márgenes de su particular definición del problema de investigación, siendo prescindibles todos los otros antecedentes existentes en el medio social que no hayan sido directamente generados por sus propios instrumentos y sometidos a los estrictos protocolos y convenciones que demanda la comunidad científica para respaldar su valía.

A modo de síntesis, se presentan a continuación las principales distinciones entre sistematización e investigación social que se requiere tener presentes al momento de la toma de decisiones en el marco de las estrategias de generación de conocimientos actualmente disponibles.

Investigación Social / Sistematización
Cuadro Comparativo

Criterio	Investigación Social	Sistematización
Foco de Análisis	Problema de investigación.	Práctica social.
Delimitación del Tema	Ausencia de conocimiento en un área específica del saber que requiere ser configurado, profundizado o actualizado.	Existencia de nuevo conocimiento en la práctica social que requiere ser comunicado.
Límites Metodológicos	Cerrados y Estables.	Flexibles y dinámicos.
Instrumentos	Definidos desde los referentes teóricos y conceptuales que respaldan los procesos de operacionalización de objetivos, variables y/o categorías.	Definidos desde la dinámica generada por la práctica social.
Información y Datos	Generados exclusivamente por los instrumentos definidos desde el proceso de investigación y levantados en la etapa de aplicación de instrumentos.	Generadas integradamente por el proceso de intervención social en formatos múltiples y en tiempos dinámicos y complementados por la información levantada desde el proceso de sistematización.
Lógica de Análisis	Lógica deductiva. Lógica inductiva.	Lógica inductiva integradora.
Finalidad	Generación de conocimiento social desde la contrastación de hipótesis, supuestos o hallazgos de investigación.	Generación de conocimiento social desde el análisis inferencial de la práctica social.

En lo que respecta a las **distinciones entre la sistematización y la evaluación social, ambas se plantean procesos de análisis respecto de la realidad social que ha sido intervenida.** No obstante, mientras **la sistematización reconoce en los contextos, procesos y contenidos la base de análisis de los aprendizajes que aspiran a ser comunicados como saberes constituyentes del acervo profesional** generado como conocimiento desde la propia práctica social; **la evaluación fija su atención en las relaciones de cotejo entre objetivos, indicadores y resultados, que sintetizan la capacidad de un programa o proyecto social de alcanzar los referentes inicialmente planteados y comunican la eficiencia y eficacia con que las rutas de acción se desplegaron en búsqueda de los criterios definidos inicialmente como metas o indicadores.** Cualquier desvío de esa ruta prefijada, será considerado como efecto no previsto y definido como brecha o rango de error o variación, invisibilizando su aporte como aprendizaje o nuevo conocimiento. A modo de síntesis, se presentan a continuación las **principales distinciones entre**

sistematización y evaluación social que se requiere tener presentes al momento de la toma de decisiones en el marco de los análisis de los programas y proyectos sociales aplicados en la realidad social.

Evaluación Social / Sistematización
Cuadro Comparativo

Dimensión	Evaluación Social	Sistematización
Foco de Análisis	Objetivos, indicadores y resultados.	Contextos, procesos y contenidos.
Delimitación del Tema	Medición y Valoración de resultados.	Generación de conocimientos.
Criterios	Eficiencia, eficacia, logro, impacto y cobertura.	Análisis, aprendizajes y reflexión.
Información y Datos	Respaldo de la medición.	Respaldo del análisis.
Utilidad	Toma de decisiones.	Circulación de saberes.
Aportes de la Experiencia	Resultados no previstos.	Aprendizajes.

La fundamentación de una sistematización, por consiguiente, debe tener a la vista las **características distintivas del proceso** y entrelazar sus planteamientos con los referentes contextuales, teóricos referenciales y de intervención social que enmarcan el proceso de generación de conocimiento que se aspira a llevar a cabo, a partir de la práctica social ya realizada o que se encuentra en pleno proceso de implementación.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Delimitación de la Sistematización

*La **delimitación** del ámbito específico en que se desarrollará la sistematización es un proceso **dinámico y flexible**, dado que requiere ser definido considerando los diversos matices desde donde una experiencia práctica puede ser registrada y analizada.*

*Si bien, es usual que frente a la pregunta **¿Qué sistematizar?**, los equipos respondan en forma genérica en torno al proyecto ejecutado o respecto a la experiencia profesional, lo deseable es **acotar en forma operativa** aquel aspecto o aquellos aspectos que se desea sistematizar en forma específica, a fin de potenciar la profundidad en el análisis de la experiencia.*

- ***Aprendizajes que emergen de la experiencia práctica**. Representan los principales aportes en la **generación de nuevos conocimientos** que provienen en forma preferente del equipo de trabajo directo, del equipo de gestión y de las personas participantes. Permiten **capturar la contingencia social** y aportan **pistas valiosas para el análisis de los procesos sociales** cuando se encuentran en plena conformación.*

- ***Modelos de intervención**. Por lo general, los marcos institucionales y programáticos definen en forma genérica la convergencia entre los referentes teóricos, conceptuales y metodológicos de los procesos de intervención. No obstante, en el nivel operativo se generan **modelos de trabajo inéditos que redefinen las orientaciones institucionales y programáticas genéricas, adecuándolas a las características específicas de su perfil usuario y de sus contextos particulares**. Lo anterior, invita a sistematizar las nuevas propuestas en código de modelos de intervención, en donde los referentes teóricos, conceptuales y metodológicos aportan una renovada síntesis capaz de develar nuevos modelamientos de la experiencia práctica.*

- ***Metodologías**: Acoge los procesos de operativización de modelos teóricos conceptuales o técnico políticos que se implementan en la realidad social. La sistematización puede reflejar **metodologías de trabajo tipo aplicadas en contextos específicos, desarrollo específico de componentes metodológicos particulares constitutivos de un proceso mayor, ajustes metodológicos generados por el equipo respecto de las lógicas de trabajo tipo, o innovación metodológica**, entre las experiencias de mayor recurrencia.*

- ***Dimensiones asociadas al proceso de intervención**. En el desarrollo del proceso práctico de intervención social se manifiestan en forma simultánea diversas dimensiones de procesos específicos que constituyen la experiencia total. Cada dimensión representa por si misma una oportunidad de sistematización desde el detalle de la implementación técnica y todas ellas, en su conjunto, permiten conformar un caleidoscopio capaz de rescatar y reconstruir en forma integrada la experiencia realizada. Así entonces, pueden ilustrarse como dimensiones asociadas al proceso general de intervención los **procesos socio educativos, los procesos de coordinación, de trabajo en red y de gestión**.*

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Objetivos de Sistematización

La formulación de objetivos de sistematización refiere a dos tipologías de verbos factibles de utilizar:

a. Verbos asociados a la **generación de conocimientos en ciencias sociales.**
b. Verbos asociados a los **procesos reflexivos generados desde la práctica.**

Ilustración de Objetivos de Sistematización asociados a la Generación de Conocimientos en Ciencias Sociales

Identificar	Contrastar
Definir	Comprobar
Caracterizar	Deducir
Describir	Examinar
Analizar	Explicar
Comparar	Verificar
Clasificar	Determinar
Distinguir	Valorar

Ilustración de Objetivos de Sistematización asociados a los Procesos Reflexivos generados desde la Práctica

Sistematizar	Revisar
Ejemplificar	Seleccionar
Ilustrar	Proyectar
Integrar	Fundamentar
Organizar	Representar
Reorganizar	Simular
Ordenar	Construir
Reordenar	Formular
Estructurar	Proponer
Reestructurar	Transferir
Redefinir	Sugerir
Categorizar	

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Colectivos Participantes de Sistematización

Los colectivos participantes del proceso de sistematización se definen considerando a **todas las personas que hayan tenido la oportunidad de participar en forma significativa en la experiencia práctica a sistematizar**. Todos los colectivos aportan información valiosa desde sus puntos de vista particulares. Por lo tanto, **no se definen colectivos principales ni secundarios**, sino que se asume que **todos poseen una importancia central**, dado que han formado parte activa de una experiencia que les ha demandado el desempeño de diversos roles y funciones en primera persona.

Los colectivos definidos cumplen un **rol decisivo en la viabilidad del proceso de sistematización**, ya que solo será posible acceder a la información clave, si comunican explícitamente la experiencia que poseen en la temática definida para sistematizar. A su vez, la permanencia y estabilidad de la participación activa en el proceso de intervención corresponden a atributos que aportan garantías de información relevante respecto de los procesos que se busca analizar y comunicar.

A diferencia de los procesos de investigación, la identificación de más de un colectivo no está asociada necesariamente al atributo comparativo.

Ilustración de colectivos de sistematización:

- Participantes de la experiencia de intervención social que hayan sido parte del proyecto en forma estable al menos 6 meses.
- Equipo profesional a cargo de la experiencia en los últimos 3 años
- Equipo responsable de la gestión administrativo financiera del programa a lo largo de sus 2 años de ejecución.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Técnica con Fines de Sistematización

Primera Fase
Revisión Documental con Fines de Sistematización

La revisión documental con fines de sistematización inicia el proceso de levantamiento de información y se realiza a partir de los **registros de la experiencia**, en donde lo escrito es capaz de hablar en primera persona sobre las características que asume la intervención social en su implementación. **La información emerge desde diversas fuentes, las que son consideradas por si mismas evidencias que pueden ser utilizadas en forma indistinta como respaldo del proceso de análisis**. Fotografías, fichas, correspondencia, materiales educativos, registros de trabajo grupal, forman parte de un interminable listado de potenciales evidencias que pueden ser sumadas al proceso de análisis, desde el criterio único de haber sido generadas en el marco de la experiencia. La sistematización otorga valía a cada evidencia por sí misma, ya que le permite reescribir la experiencia desde sus propios códigos y exponerla con precisión en los análisis, superando la lógica narrativa sujeta exclusivamente a los límites formales derivados del párrafo.

Una vez **agotada esta primera plataforma de información**, comienzan a demandarse las siguientes técnicas definidas con fines de sistematización, que permitirán requerir antecedentes directamente a las personas participantes de la experiencia y complementar los vacíos de información detectados en esta primera fase.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Técnica con Fines de Sistematización

Segunda Fase
Entrevistas con Fines de Sistematización

La entrevista con fines de sistematización supone la interacción verbal y no verbal entre la persona que entrevista y la persona que es entrevistada (modalidad individual) o las personas que son entrevistadas (modalidad colectiva). El guión de la entrevista se basa en **preguntas, formulaciones, reformulaciones e interpretaciones que buscan reconstruir la experiencia particular de quien o quienes comparten sus impresiones en torno a la práctica que interesa sistematizar**.

La dinámica de la entrevista se organiza desde un guión definido desde los objetivos propuestos para la sistematización, orientando la narración, la apreciación personal, la precisión de datos y la contrastación de información desde la perspectiva de las personas participantes de la experiencia, colocando especial atención en aquellos aspectos que requieran ser profundizados, conforme los resultados obtenidos en la primera fase de revisión documental.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Técnica con Fines de Sistematización

Segunda Fase
Observación con Fines de Sistematización

La observación con fines de sistematización es concebida como una **técnica que permite reconocer los significados, códigos y claves presentes en una experiencia práctica, a partir de una permanencia prolongada en sus contextos de trabajo**.

La observación con fines de sistematización posee dos variantes.

a. **Observación no participante con fines de sistematización**. Refiere a la **observación pasiva** de las dinámicas, rutinas, actividades y tareas ligadas a la experiencia, **sin interferir en el curso de los acontecimientos**. En esta modalidad, la persona que observa es considerada **externa al equipo de trabajo**.

b. **Observación participante con fines de sistematización**. Refiere a la **observación activa** de las dinámicas, rutinas, actividades y tareas ligadas a la experiencia, con **pleno involucramiento en el curso de los acontecimientos**. En esta modalidad, la persona que observa es considerada como **integrante del equipo de trabajo**.

En **ambas modalidades** se generan **registros, crónicas y evidencias**, que permitirán **respaldar** los procesos de descripción, análisis e interpretación previstos en la sistematización.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Plan de Análisis

Los procesos de análisis de la sistematización pueden ser declarados desde los siguientes referentes declarados a modo ilustrativo en modalidades únicas o combinadas:

- **Análisis conceptuales**. Devienen de las revisiones específicas de redes de conceptos y sus implicancias y manifestaciones operativas en la práctica social.
- **Análisis categoriales**. Alude al tratamiento de la información organizada desde las categorías de trabajo aportadas por los referentes teóricos conceptuales y/o categorías generadas por los contextos institucionales y programáticos.
- **Análisis de secuencia**. En esta modalidad, las secuencias conceptuales-metodológicas orientan la ruta del análisis, dotando de sentido y dirección al proceso.
- **Análisis de contenido**. Permite el estudio de los documentos y materiales generados por la práctica social a partir de códigos de escritura, audio y/o imagen. Estos registros aportan a los criterios de análisis de la estructura y del sentido de las acciones desarrolladas en el proceso de intervención social.
- **Análisis de integración teórico práctica**. El proceso de análisis se funda en un permanente cotejo entre los componentes teóricos conceptuales y los antecedentes prácticos, dinámica que avanza hacia un relato integrado que entrelaza ambos componentes, generando un relato teorizado de la práctica y un relato operativo de la teoría.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Procedimientos de Validación

Juicio de Expertos / Expertas

Para los procesos de sistematización, **se reconoce que todas las personas que han estado involucradas directa o indirectamente en la experiencia, poseen experticia para poder entregar una opinión informada** que respalde o ajuste los resultados obtenidos. La experticia deviene de los siguientes criterios operativos.

Experticia Profesional

- Experticia profesional basada en el **dominio temático**.
- Experticia profesional basada en el **dominio contextual de la experiencia** (programático, institucional, territorial, perfil usuario).
- Experticia profesional basada en el **repertorio técnico** del equipo que implementa la experiencia.
- Experticia profesional basada en la **responsabilidad técnica específica** ejercida en la experiencia.
- Experticia basada en la **experiencia profesional en intervenciones sociales homólogas**.

Experticia de Personas participantes de la Experiencia

- Experticia basada en la experiencia como **participante directo o directa** en la experiencia a sistematizar.
- Experticia basada en la experiencia como **participante directo o directa** en **experiencias homólogas** a la experiencia que se ha definido para sistematizar.
- Experticia basada en la **calidad de informantes claves de los dirigentes comunitarios** representantes de los contextos territorial, organizacional, temático o programático en que se desarrolla la experiencia.

Ámbitos Complementarios

- Experticia basada en la **gestión administrativa financiera** de la experiencia.
- Experticia basada en la **supervisión, monitoreo o evaluación** de la experiencia.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Procedimientos de Validación

Base Ampliada de Acuerdos

Considerando que el proceso de sistematización **aúna la diversidad de relatos particulares en una síntesis integrada que aspira a narrar y analizar la experiencia como una totalidad**, pueden producirse **naturales diferencias** de parte de las personas involucradas frente a los procesos de descripción, análisis e interpretación de la misma.

Para acoger dicha situación, se propone como **mecanismo de validación la base ampliada de acuerdos**, que involucra las siguientes etapas.

a. Identificar y fundamentar la totalidad de **los puntos de convergencia y los puntos de divergencia expresados por las personas participantes**, dado que la experiencia debe ser interpretada respetando los matices que en ella se manifiestan.
b. **Subrayar las convergencias presentes** en los testimonios generados desde la experiencia, **sin forzar posiciones únicas y sin anular las divergencias**.
c. Los aspectos que alcanzan **convergencia** se consideran **validados plenamente** por las personas participantes de la experiencia. Los aspectos que expresan **divergencias** aportan los **contrapuntos** y las **zonas de frontera o conflicto, respetando la diversidad de opiniones y puntos de vista** expresados.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Procedimientos de Validación

Triangulación

La triangulación permite **validar los resultados obtenidos**, en la medida que la información recopilada es **contrastada en su interpretación por más de un referente**.

Mecanismos de Triangulación Interna

Contrastación de los procesos de análisis y de los resultados obtenidos en la sistematización con referentes disponibles **dentro de los límites** de la experiencia particular que se sistematiza.

a. **Triangulación de Técnicas. Refiere al uso simultáneo de dos o más técnicas de recolección de información con fines de sistematización**, que permitan capturar la experiencia desde más de una perspectiva.

Ejemplos de triangulación de técnicas:
- Entrevista individual/Entrevista colectiva.
- Entrevista individual/Observación No Participante.
- Análisis Documental/Observación Participante/Entrevista individual.
- Entrevista colectiva/Análisis Documental/Observación No participante.

Continúa en la próxima página.

b. **Triangulación de Fuentes**. Refiere al **uso simultáneo de dos o más fuentes** que permitan acceder a información relevante de la experiencia.

Ejemplos de triangulación de fuentes:
- Equipo profesional/ participantes.
- Equipo directivo/equipo profesional.
- Equipo directivo/equipo profesional/participantes.
- Equipo de directivo/equipo de gestión/equipo profesional.

c. **Triangulación teórico conceptual**. Refiere al **uso simultáneo de dos o más referentes teóricos y/o conceptuales** para respaldar los procesos de análisis e interpretación de la información recopilada.

Ejemplo de triangulación teórico conceptual.
- Exclusión Social/ Pobreza
- Necesidades Humanas : Maslow / Max Neef.

Sistematización
Componentes Metodológicos Tipo
Procedimientos de Validación

Mecanismos de Triangulación Interna / Externa

Contrastación de los procesos de análisis y de los resultados obtenidos en la sistematización con referentes disponibles **dentro y/o fuera de los límites** de la experiencia particular que se sistematiza.

a. **Triangulación temporal**. Refiere a la **contrastación de referentes temporales o estacionales** para respaldar los análisis realizados.

Ejemplo de triangulación temporal.
- Experiencias de intervención social con mujeres temporeras. Triangulación Verano/Invierno.
- Experiencias de intervención social con infancia. Triangulación tramos de edad.
- Experiencias de intervención comunitaria. Triangulación con comunidades históricas (25 años o más) y comunidades de conformación reciente (5 años o menos).

b. **Triangulación espacial**. Refiere a los contextos espaciales en que se desarrolla la intervención y que **permiten la contrastación por pertenencia o por oposición**.

Ejemplo de triangulación espacial.
- Experiencias de intervención social con mujeres jefas de hogar. Triangulación urbana /rural. Región de Valparaíso.
- Experiencias de intervención social con mujeres jefas de hogar. Triangulación urbana zona central / urbana zona sur.
- Experiencias de intervención en salud mental. Triangulación barrios urbanos consolidados / barrios periurbanos precarios. Comuna de Viña del Mar.

Sistematización
Procesos de Análisis

El proceso de análisis representa el **núcleo central de la sistematización,** dado que demanda la incorporación de los **componentes contextuales, teóricos conceptuales y de la propia experiencia, en un corpus integrado** capaz de develar los aprendizajes y nuevas comprensiones de la realidad social que emergen desde la práctica. La estructura que sostiene el entramado del análisis arranca en coherencia con los objetivos específicos de la sistematización y en su desarrollo se despliega, teniendo como vértice predominante la valorización de la práctica como eje de trabajo. Como respaldo a los planteamientos del análisis, se van entrelazando las evidencias del proceso práctico. Así entonces, las fotografías, fichas, correspondencia, materiales educativos, registros de trabajo grupal, fragmentos de entrevistas, pautas de observación, entre muchos otros datos primarios, nutren el proceso de análisis amplificando las rutas clásicas de comunicación y reflexión profesional.

Por lo general, la **secuencia del análisis se inicia desde el nivel predominantemente descriptivo, en donde se comienza a reconstruir la práctica desde el relato y la evidencia**. Lo anterior, debiera **evolucionar a través a procesos de mayor trascendencia analítica, que permitiesen acceder a los patrones, estructuras, relaciones y tensiones presentes en la experiencia y que pueden ser develados desde el cuestionamiento conceptual y la reflexión profesional**. Su comunicación escrita puede utilizar como **recursos las redes conceptuales, gráficas descriptivas, sistemas categoriales y estructuras de secuencia o causalidad**, aportando con renovadas interpretaciones de la realidad social desde códigos formales comunicables para el mundo social, el mundo profesional y el mundo académico.

Sistematización
Recursos de Estabilización

A fin de fortalecer los procesos organización de información primaria, en vistas al desarrollo de una sistematización, es posible **rescatar la práctica, mediante estrategias que doten de estabilidad al contenido profesional recopilado y que respalden los procesos de análisis e interpretación de mayor abstracción**. Los procesos de estabilización generan una sólida plataforma al proceso de análisis de información, en la medida que dotan a la práctica de sentidos y de referencias, contextualizándola y colocándola dentro de un orden de realidades y de conocimientos que trascienden el detalle disperso de los relatos cotidianos construidos en torno al quehacer práctico. Estos recursos corresponden a:

a. **Fichas de Trabajo**.
b. **Protocolos o Pautas de Trabajo Profesional**.
c. **Secuencias Metodológicas**.

Los recursos de estabilización deben ser desarrollados con clara adscripción a las demandas de información que la experiencia profesional específica demanda, por lo que no existen pautas predefinidas, sino que se espera que el equipo sea capaz de **estabilizar los relatos de su práctica desde sus propios referentes**. Una vez desarrollados los recursos de estabilización, requieren ser **validados por los propios equipos profesionales o equipos de trabajo que los implementan**.

La formulación y validación de los recursos de estabilización permite contar con una **base de datos de la experiencia que respalda los procesos posteriores de análisis y reflexión profesional** que pueden llevarse a cabo desde este primer esfuerzo de visibilización de la práctica realizada.

Sistematización
Recursos de Estabilización

Fichas de Trabajo

Las fichas de trabajo constituyen construcciones operativas que permiten **objetivar la información disponible**, avanzando desde un relato pormenorizado de acciones cotidianas hacia una maqueta inicial de organización de contenidos alineados desde el repertorio profesional y/o institucional disponible. Facilitan la **reconstrucción de procesos de trabajo** de los que no se dispone de respaldos o evidencias directas.

La estructura de la Ficha de Trabajo es **dinámica**, ya que los ítemes desde donde se organiza deben ser formulados desde la particularidad de cada experiencia. Los items expuestos en el siguiente ejemplo no deben ser considerados invariables.

La **validación** de su contenido es realizada por el **equipo profesional** que desarrolló en forma directa la acción profesional registrada.

Sistematización
Recursos de Estabilización

Fichas de Trabajo
Ejemplo

Relato Inicial

"Aquí en el CESFAM siempre nos hemos reunido con los dirigentes del sector 1 y realizamos diversas actividades, ellos nos plantean los temas de salud que les preocupan y desde allí organizamos charlas, exposiciones o reuniones de trabajo en relación con los problemas que más afectan a la comunidad. Esta es una forma de trabajo que realizamos todos los años y que nos ha permitido ir resolviendo los problemas desde la perspectiva de las necesidades de la propia comunidad". (Trabajadora Social, Sector 1, CESFAM Valparaíso).

Ficha de Trabajo

Programa	Salud Comunitaria. Sector 1 CESFAM Valparaíso.
Objetivo	Diagnóstico de necesidades en salud desde la perspectiva de dirigentes comunitarios.
Frecuencia de actualización	Anual.
Lógica de trabajo	Participativa, de consulta directa.
Participantes	Dirigentes comunitarios sector 1. Equipo de salud.
Gestión de actividades asociadas	Charlas. Exposiciones. Reuniones de Trabajo.

Sistematización
Recursos de Estabilización

Protocolos o Pautas de Trabajo Profesionales

Las pautas de trabajo profesionales corresponden a **sistemas de registros organizados que describen la secuencia del proceso práctico a nivel operativo**. Su formulación busca objetivar los procesos de trabajo profesional, generalmente desarrollados y transmitidos por relato oral y por tanto, invisibilizados en su valía técnica.

Su validación puede realizarse a partir de juicio experto.

Componentes Claves de Protocolos o Pautas de trabajo Profesionales

a. Identificación de un procedimiento, acción, actividad, tarea o gestión profesional.

b. Definición operativa de los referentes conceptuales en que se inscribe la experiencia profesional.

c. Identificación y descripción de las fases del trabajo profesional que comprende el procedimiento, acción, actividad, tarea o gestión profesional.

d. Actividades asociadas a la fase de trabajo y que permiten su operativización.

e. Identificación y descripción de criterios profesionales de aplicación de cada fase de trabajo profesional, si corresponde. Los criterios profesionales pueden provenir de documentos técnicos formales o de la organización de la experiencia profesional en forma autónoma o en forma integrada con el equipo de trabajo.

f. Breve Ilustración de Casos por fase profesional, si corresponde.

Sistematización
Recursos de Estabilización
Protocolos o Pautas de Trabajo Profesionales
Formato Tipo

Nombre (Procedimiento, acción, actividad, tarea o gestión profesional).	

Referentes Conceptuales Operativos

Fases de Trabajo Profesional	**Actividades Asociadas**	**Criterios Profesionales de Aplicación**	**Ilustración de Casos**

Sistematización
Recursos de Estabilización
Protocolos o Pautas de Trabajo Profesionales
Ilustración

Nombre	**Entrevista con fines de evaluación social para beneficio**

Referentes Conceptuales Operativos

Asistencialidad: Provisión de servicios y beneficios de carácter público y/o privado oportunos y pertinentes a las necesidades de cada una de las familias y personas, en el marco de una estrategia integral de intervención social que aporte a reducir las brechas que afectan a la población en diversas áreas (Ministerio de Planificación MIDEPLAN; 2006).

Evaluación social: Valoración de una situación social específica a partir de la aplicación de criterios profesionales y/o institucionales que permiten la toma de decisiones considerando los resultados obtenidos en el proceso (Ministerio de Planificación MIDEPLAN; 2008).

Fases de Trabajo Profesional	**Actividades Asociadas**	**Criterios Profesionales de Aplicación**	**Ilustración de Casos**
1º Marco de Trabajo	Saludo inicial. Establecimiento de marco de confianza para el proceso de evaluación social. Declaración de objetivos de la entrevista Solicitud de declaración de expectativas de la persona entrevistada		
2º Levantamiento de información con fines de evaluación social	Cotejos con formulario tipo institucional: Lista de chequeo de información requerida: Antecedentes socioeconómicos, previsión, vivienda, subsidios, aporte de terceros.	Criterio profesional de situaciones sociales de riesgo: Violencia Intrafamiliar. Jefatura de hogar femenina. Jefatura de hogar adulto mayor. Enfermedad grave, crónica o terminal de miembro del grupo familiar. Familiar privado de libertad.	

Continúa en la próxima página.

Fases de Trabajo Profesional	Actividades Asociadas	Criterios Profesionales de Aplicación	Ilustración de Casos
3º Juicio Profesional para evaluación social.	Cotejo de antecedentes sociales y requisitos del beneficio. Valoración profesional favorable/desfavorable del beneficio.	Situaciones reprobadas por norma serán aprobadas por criterio profesional cuando concurren 2 ó más situaciones sociales de riesgo, independientemente del resultado de aplicación de cotejo y valoración.	**Mujer jefa de hogar**, 2 hijos menores de 10 años, vive en casa de su madre adulta mayor **afectada de enfermedad terminal**. Su nivel de ingresos está por sobre la norma, pero concurren dos situaciones sociales de riesgo que flexibilizan criterio de aplicación del beneficio.
4º Información de resultados y cursos de acción	Entrega fundamentada de resultados de la evaluación social. Orientaciones para gestión operativa de beneficio en caso de evaluación favorable. Orientaciones de beneficios alternativos en red social en caso de evaluación desfavorable. Acuerdo mutuo del procedimiento de seguimiento del trámite realizado.		
5º Cierre y Despedida	Acuerdo mutuo de fecha probable y modalidad nuevo contacto (Entrevista, visita domiciliaria, otros). Despedida final.		

Sistematización
Recursos de Estabilización

Secuencias Metodológicas

Las secuencias metodológicas constituyen **explicitaciones técnicas** desarrolladas a partir de las experiencias de trabajo profesional en curso o ya realizadas, que permiten visibilizar la **secuencia de toma de decisiones y de recursos metodológicos** utilizados de manera cotidiana, pero no siempre comunicados explícitamente, por suponer que constituye un referente técnico de comprensión universal.

La validación de su contenido es realizada por el equipo profesional que desarrolló en forma directa el proceso de trabajo estabilizado.

Sistematización
Recursos de Estabilización
Secuencias Metodológicas
Ejemplo

Relato Inicial

"Aquí en el CESFAM tenemos un índice muy alto de enfermedades respiratorias en niños y adultos mayores en el sector 2. Pensamos que tiene que ver con las condiciones materiales con las que viven las personas en ese sector en particular Entonces, para chequear el dato hicimos un catastro de las viviendas de las familias del sector 2 que presentan problemas respiratorios en forma frecuente. Lo coordinamos con SERVIU y con los equipos del CESFAM, que también opinaron sobre el proceso. Tratamos que nos quedara un instrumento que fuera rápido de aplicar a todas las familias del sector 2 y que no nos demoráramos tanto en tabular los datos. Nos demoramos dos meses en aplicar y un mes en tabular y armar el informe. Después revisamos sus resultados con el equipo y con el Consejo Local. En la aplicación y en la tabulación nos ayudaron mucho las alumnas en práctica de Trabajo Social de la UV". (Trabajadora Social, Sector 1, CESFAM Valparaíso).

Secuencia Metodológica

Objetivo	Catastrar características saludables de las viviendas de las familias del sector 2 de CESFAM Valparaíso.

Definiciones Técnicas Asociadas

Salud: Es el completo estado de bienestar físico, psicológico y social y no solo ausencia de enfermedad. Sus componentes asociados corresponden a adaptación al medio biológico y sociocultural, el estado fisiológico, el equilibrio entre la forma y la función del organismo (alimentación) y la perspectiva biológica y social de relaciones familiares y hábitos. (Organización Mundial de la Salud, 2000).

Vivienda Saludable: Considera la vivienda como determinante de la Salud. Prestación funcional de la vivienda para el adecuado desarrollo físico, social y mental de las condiciones de salud, seguridad, higiene, comodidad y privacidad. Las patologías relacionadas con la vivienda corresponden a multicausales y corresponden a respiratorias agudas y crónicas, digestivas, de salud mental y accidentes. (Organización Mundial de la Salud, 2000).

Continúa en la próxima página.

Habitabilidad: Relación y adecuación de las necesidades del ser humano con su entorno. Abarca condiciones de bienestar habitacional referidas a diseño de la estructura física; psicosociales, térmicas, acústica, aislamiento y lumínica. (Instituto de la Vivienda INVI, Universidad de Chile, 2004).

Procedimientos Metodológicos Asociados	
Selección y Definición de variables	La definición de variables con fines de catastro tuvo como referentes el análisis documental de bibliografía especializada en salud, vivienda saludable y habitabilidad. Una vez definidas las variables, estas fueron validadas técnicamente por el equipo de salud a cargo de los sectores 1, 2 y 3 y se consultó como juicio experto a opinión profesional de Trabajo Social del Servicio de Vivienda y Urbanismo SERVIU de la Región de Valparaíso.
Diseño instrumento	El diseño del instrumento contempló como criterios: 1.-Pregunta cerrada con alternativas para potenciar una aplicación diligente tanto en la pregunta como en la entrega de alternativas de respuesta. 2.-Preguntas de construcción gramatical simple para facilitar la comprensión de la misma. 3.-Formato precodificado para facilitar la tabulación posterior del dato.
Validación instrumento	El instrumento fue validado por dos vías: 1.- Juicio experto: Aplicado a equipo de salud sectores 1, 2 y 3 y opinión profesional de Trabajo Social del Servicio de Vivienda y Urbanismo SERVIU de la Región de Valparaíso. 2.- Aplicación piloto a 10 familias usuarias para ajustes de forma y fondo en la comprensión de las preguntas y respuestas contenidas en el catastro.
Condiciones de aplicación	La aplicación contempló criterio de universalidad del sector 2 en familias con problemas respiratorios a recurrencia incorporando la tarea de aplicación del instrumento a programación de visitas domiciliarias de equipo de salud del sector 2. Asimismo, se contó con ayuda de estudiantes en práctica profesional de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso Se definió criterio de segunda oportunidad de aplicación en terreno en caso de vivienda cerrada en primera oportunidad, complementado con aplicación de tercera oportunidad en CESFAM en pesquisa rutinaria en atención asistencial del equipo profesional del sector 2. El tiempo asignado en la aplicación correspondió a 40 días hábiles entre los meses de Mayo y Agosto del presente año.
Condiciones de análisis	Tabulación simple con apoyo de definiciones técnicas de variables. Tiempo dedicado al análisis: 20 días hábiles Apoyo del proceso: Equipo de estudiantes en práctica profesional de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso
Validación de resultados	1.- Reunión técnica ampliada equipos de salud sectores 1, 2 y 3. 2.- Presentación de resultados en jornada de Consejo Local de Salud. Reunión Septiembre del presente año.

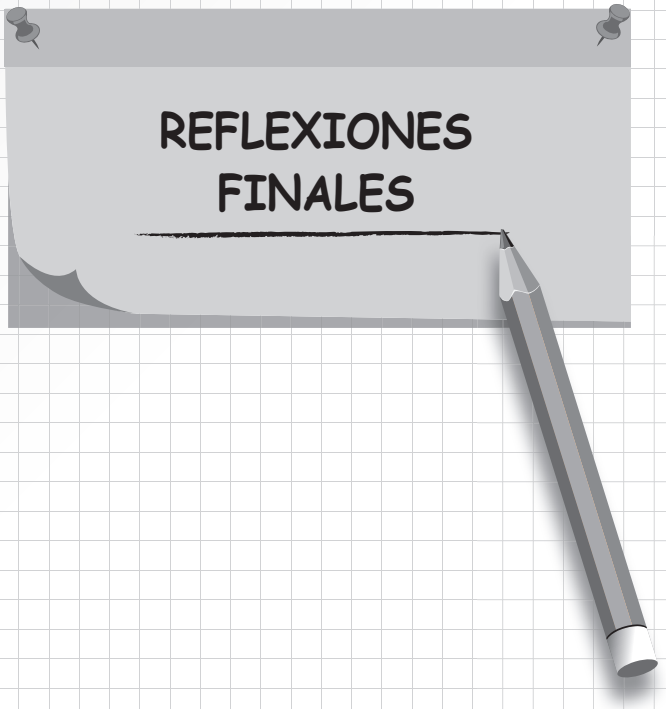
Aprendizajes Metodológicos en Sistematización

a. **Los resultados de la sistematización no buscan la generalización.** Los resultados son un aporte en sí mismos, capaces de reflejar los aprendizajes y nuevos conocimientos generados desde la propia experiencia, siendo significativos y relevantes dentro de sus propios límites. **Las posibilidades de transformarse en referentes para otras experiencias les otorga una potencial condición de transferibilidad, siempre y cuando se presenten en contextos y condiciones de intervención homólogos.**

b. Los procesos de sistematización se caracterizan por poseer **lógica inferencial**. Transitan desde la valoración de lo evidente en la tarea cotidiana, hacia niveles de mayor abstracción y reflexión que permiten analizar e interpretar la práctica profesional.

c. En la investigación clásica, el diseño metodológico debe generar su propia información, por lo que el proceso de análisis e interpretación se basará exclusivamente en los datos generados por los instrumentos diseñados y aplicados en el marco de la investigación. En la sistematización esta ruta posee mayor amplitud, dado que si bien se cuenta con estrategias que permiten producir datos desde instrumentos generados desde su propio diseño metodológico, también se considera en forma plural que **toda evidencia, respaldo y documento aporta al proceso de sistematización, aunque se encuentre apoyado en formatos externos a los declarados en el propio diseño.** Como ejemplo, puede señalarse que para una investigación clásica, un reportaje de prensa sobre la experiencia posee un carácter de contexto que no será considerado en la base de datos del proceso de análisis. Para la sistematización, en cambio, podría asumir un carácter clave de respaldo al análisis, aunque haya sido generado en forma externa al diseño metodológico.

REFLEXIONES FINALES



Reflexiones Finales

Las presentes propuestas metodológicas en intervención social y sistematización para Trabajo Social, recogen el esfuerzo de importantes años de trabajo académico de la autora en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, tendientes a la revisión, análisis, cuestionamiento y reflexión en torno a los procesos metodológicos profesionales vigentes. Cada ruta de trabajo representa **oportunidades de resignificación del quehacer social especializado**, a partir de los valiosos aportes generados desde las diversas racionalidades de las ciencias sociales en torno al conocimiento y la acción.

La experiencia desarrollada sugiere que **Trabajo Social es una profesión invisibilizada en sus méritos por las urgencias de lo cotidiano y que posee un escaso - y en ocasiones rígido - repertorio para comunicar aportes especializados al mundo social desde sus propios códigos**. La preeminencia de la ruta de investigación social como generadora de conocimientos, siempre refugiada en sus estrictas convenciones de implementación que parecieran demandar importantes cautelas académicas para poder llevarse a cabo, conspira para que las nuevas miradas del mundo social provenientes de otras vetas se establezcan en aparente jerarquía inferior y no sean consideradas como **alamedas de mayor amplitud metodológica que permitan el libre tránsito de la intervención social y la sistematización como oportunidades de nuevo conocimiento**.

Los aprendizajes obtenidos en los monitoreos y ajustes de las propuestas metodológicas compartidas indican resultados auspiciosos, no tanto en la construcción y validación de estructuras metodológicas operativas, sino más bien en la **capacidad de instalar lógicas profesionales flexibles**

que permitan a los procesos sociales manifestarse en forma plena, sin ser interferidos, dirigidos o censurados desde un código metodológico estricto que tiende a omitir las modificaciones propias de los procesos de trabajo, que no se encuadran en sus formulaciones iniciales.

Los avances conceptuales y metodológicos realizados, representan una invitación abierta para continuar revisando el quehacer profesional en el marco de la intervención, agregando valor en el desempeño clásico y respaldando los avances derivados de desempeños emergentes. Esta historia de experimentación y búsqueda permanente de un repertorio profesional fortalecido, tuvo como desafío deconstruir la huella primigenia de la formación profesional tecnocrática y reconstruir una relación dinámica con las ciencias sociales, emergiendo como principal aprendizaje que **la intersección entre la teoría y la metodología representa un potencial espacio vital del saber profesional de Trabajo Social que puede impulsarle en forma sostenida para alcanzar su anhelado desarrollo disciplinario**.

Finalmente, parafraseando los versos de Neruda que inician esta publicación, **Trabajo Social, la profesión de *poetas caminantes que exploran el mundo social*, ha sido siempre *recibida por la vida en cada puerta* y ha desarrollado permanentemente su *compromiso con la lucha terrestre*** por mejores condiciones de vida y bienestar para la población. En palabras del poeta, **Trabajo Social puede alcanzar su victoria a través de un libro, símbolo del saber escrito, comunicable y transmisible entre generaciones**. Cada esfuerzo profesional destinado a construir un texto, un registro, una publicación, un escrito, serán evidencias de que sus repertorios metodológicos han trascendido desde la urgencia tecnocrática heredada de tiempos de sobrevivencia profesional hacia tiempos de fecunda creación de aportes sociales avanzados. ***Un libro lleno de contactos humanos***, expresados a través de la valoración de los aprendizajes obtenidos desde su quehacer específico y desde la reflexión rigurosa de la intervención social, permitirán alcanzar el anhelo de un ***libro sin soledad***, pleno de conocimientos especializados generados al fin desde sus propios códigos, símbolos y valores.

Un libro es la victoria.

Valparaíso, Aguamarina y Viento Sur. Otoño del 2014.

Bibliografía

Alvariño, P. (1974) Artículo: *El proyecto como modelo de acción social*. En: Revista de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile, Año IV, Julio 1974, N° 11. Págs. 11-23.

Amengual, A. (1974) Artículo: *Reflexión sobre la tecnología*. En: Revista de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile, Año IV, Noviembre 1974, N° 12. Págs. 9-20.

Aylwin, N., Jimenez, M. y Quezada, M. (1976). *Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social*. Santiago de Chile; Chile: Universidad Católica de Chile.

Aylwin, N. (1999). *Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social* (6ª Edición). Buenos Aires, Argentina. Editorial LUMEN/ HUMANITAS.

Castañeda, P. y Salamé A.M. (2012). *Profesionalidad del Trabajo Social chileno. Tradición y Transformación.* (1ª Edición). Temuco: Ediciones Universidad de La Frontera.

Castañeda, P. y Salamé A.M. (2013). Artículo: Trabajo Social chileno y Gobierno Militar. 40 años de memoria y olvido. En: *Revista de Trabajo Social N° 84. Pontificia Universidad Católica de Chile*. Págs. 55-66.

Chantreau, A. (1991): Le lien socieaux. Universidad Paris XII.

Colegio de Trabajadores Sociales de Chile A.G. (sin fecha) *"En memoria de la historia del Trabajo Social"*. Biblioteca Virtual de Trabajo Social. (s.n.) Recuperado el 25 de Agosto del 2012 de http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000301.pdf

Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile (1974). *Documento Básico de Reestructuración de la Escuela de Trabajo Social de la UC.* En ; Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, Año IV, Abril 1974, Nº 9-10. Págs. 9-40.

Figueroa, A. (1976). *Evolución del servicio social profesional en Chile, durante el período comprendido entre los años 1925 y 1975.* Memoria de prueba para optar al título de asistente social. Universidad de Chile, sede Valparaíso, Departamento de Ciencias Humanas y Desarrollo Social, Escuela de Servicio Social.

Maturana, H. (1994). *El sentido de lo humano*. Santiago de Chile. Dolmen Ediciones.

Ministerio de Planificación y Cooperación (1994). *Métodos y Técnicas de Planificación Regional*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. Santiago de Chile.

Perrenoud, P. (1994). *Savoirs de reference, savoirs pratiques en formation de enseignants une opposition discutable*. Compendio de Trabajo de Seminario sobre Formación, Grenoble IUFM.

Rojas, E (1999). *El saber obrero y la innovación en la empresa*. Montevideo, CINTERFOR/OIT.

Schön, D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Editorial Paidós.

Umaña, M. (1956). *Servicio Social de Grupo*. Escuela de Servicio Social, Universidad de Chile. Editorial Universitaria. Santiago de Chile.

Zurita, R. (2000). Artículo: *La crisis de confianza en el conocimiento profesional. Implicaciones para la docencia universitaria*. En: Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria. CENTRO INTERUNIVERSITARIO DE DESARROLLO CINDA (Págs. 15-50) Santiago de Chile.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso es la heredera legal de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Chile, sede Valparaíso, *fundada el 28 de Septiembre de 1945.* El decreto de su fundación la adscribe a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile, lo que le confiere el carácter de primera escuela de carácter universitario del país. Fue integrante del núcleo histórico formativo que lideró en forma exclusiva la formación profesional a nivel nacional hasta 1981. Asimismo, es la primera escuela universitaria de Trabajo Social de Chile que otorgó el grado académico de Licenciatura a sus profesionales, a contar del año 1985. El prestigio de su trayectoria institucional y sus aportes especializados a la formación en Trabajo Social son reconocidos ampliamente por el contexto académico nacional al que pertenece. Sus profesionales se desempeñan en forma distinguida en instituciones públicas y privadas, universidades, reparticiones gubernamentales, municipios y proyectos sociales a lo largo del país.

Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

Convenio de Desempeño
HUMANIDADES, ARTES Y CIENCIAS SOCIALES
Universidad de Valparaíso

ISBN: 978-956-358-287-1